



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN *INTEGRATED LIBRARY SYSTEM* DENGAN METODE OCAI DAN LIBQUAL^{+TM}

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:



UMI RIYANI

11353202197



UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS
LAYANAN *INTEGRATED LIBRARY SYSTEM* DENGAN
METODE OCAI DAN LIBQUAL^{+TM}**

TUGAS AKHIR

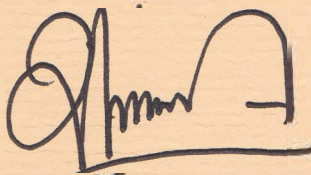
Oleh:

UMI RIYANI

11353202197

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 12 September 2019

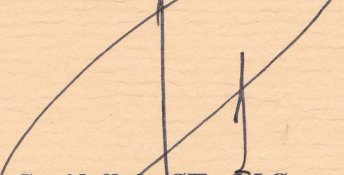
Ketua Program Studi



Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

NIP. 197905132007102005

Pembimbing



Syaifullah, SE., M.Sc.

NIP. 198012152009121002

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN *INTEGRATED LIBRARY SYSTEM* DENGAN METODE OCAI DAN LIBQUALTM

TUGAS AKHIR

Oleh:

UMI RIYANI

11353202197

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 30 Juli 2019

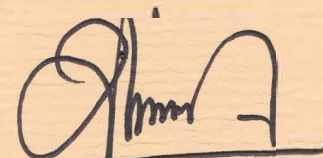
Pekanbaru, 30 Juli 2019

Mengesahkan,



Dr. Drs. H. Mas'ud Zein, M.Pd.
NIP. 196312141988031002

Ketua Program Studi



Idria Maita, S.Kom., M.Sc.
NIP. 197905132007102005

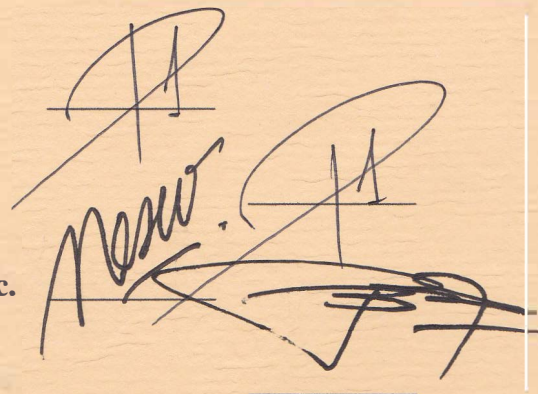
DEWAN PENGUJI:

Ketua : Syaifullah, SE., M.Sc.

Sekretaris : Syaifullah, SE., M.Sc.

Anggota 1 : Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc.

Anggota 2 : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.



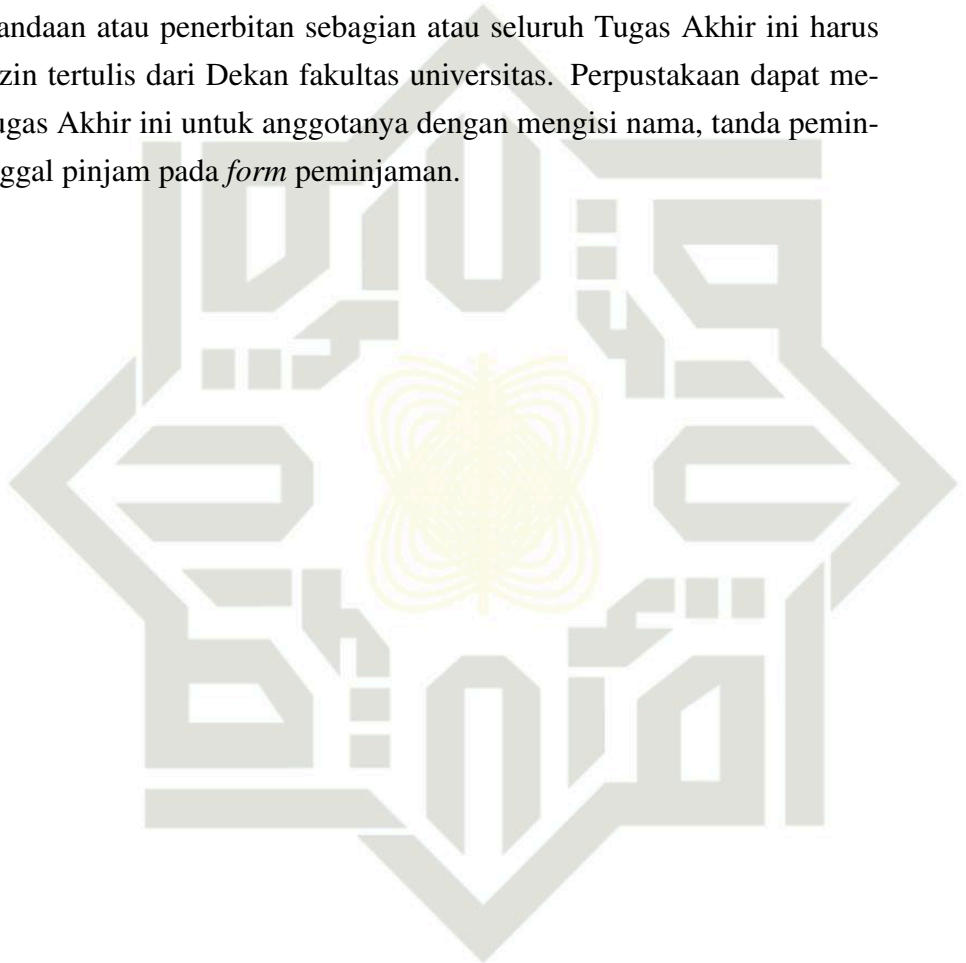
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan fakultas universitas. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

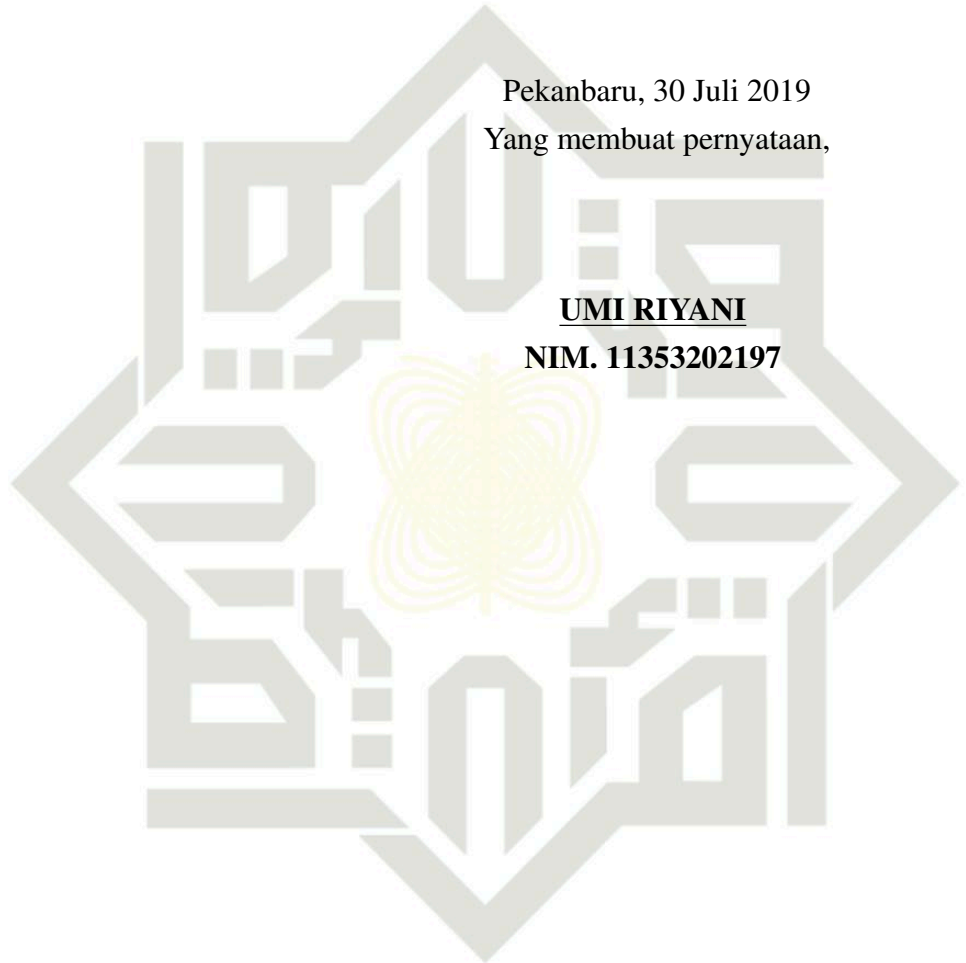


LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 30 Juli 2019
Yang membuat pernyataan,

UMI RIYANI
NIM. 11353202197



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERSEMBAHAN

Dan (ingatlah juga), tatkala Tuhanmu memaklumkan;”Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih”(Surah Ibrahim ayat 7).

Yaa Allah..... Terima kasih atas rahmat dan nikmat yang telah Engkau berikan dari lahir sampai saat ini kepadaku, Engkau telah memudahkan segala urusan dan jalanku. Engkau selalu memberiku kesabaran saat masalah datang silih berganti hingga terkadang aku mulai menyerah tapi aku yakin bahwa Engkau Ya Allah tidak akan menguji suatu kaum melebihi batas kemampuannya.

Alhamdulillah atas ridho Allah Subhanahu Wata’ala, kupersembahkan karya ilmiah ini untuk kedua orang tuaku. Terima kasih untuk Ayah dan Ibu karena telah melimpahkan semua rasa cintanya mulai aku masih dalam kandungan hingga dewasa saat ini, terima kasih semua doa yang telah dilantunkan setiap langkahku dan kasih sayang yang selalu berlimpah ruah. Terima kasih Ayah Ibu yang selalu memberikanku dukungan untuk setiap cita-citaku. Teruntuk saudara kandung yaitu abangku terima kasih untuk semangat dan juga doa yang selalu berikan untuk adikmu ini. Untuk kakak ipar dan keponakanku juga terima kasih atas semangatnya.

Untuk Guru dan dosenku, terima kasih atas bimbingan dan arahan selama ini. Semoga Allah selalu melindungimu dan memberi pahala berlipat ganda untuk semua ilmu yang telah diberikan kepadaku.

Untuk sahabat-sahabatku, terimakasih atas kebersamaan kita dalam keadaan suka ataupun duka selama ini, karena kalian sudah menjadi rumah kedua bagiku. Terima kasih sudah mendengar setiap ocehanku dan selalu bersabar dengan sifatku yang gampang marah ini. Semoga persahabatan kita kekal hingga ke surga nanti, Amiin ya robbal alaamiin.

Alhamdulillah robil ‘aalamiin...

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalaamualaikum warahmatullaahi wabarakaatuh.

Alhamdulillah puji syukur senantiasa penulis ucapkan kepada Allah Subhanahu wataala, karena telah memberikan kesehatan jasmani dan rohani sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan *Integrated Library System* dengan Metode OCAI dan LibqualTM. Tak lupa pula shalawat beriring salam selalu kita hadiahkan kepada junjungan kita yakni Nabi Muhammad Shalallahu Alaihi Wasallam, yang telah membawa kita dari zaman kebodohan hingga pada zaman yang penuh ilmu pengetahuan ini.

Penyusunan Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini, banyak pihak yang turut andil membantu penulis, baik materi, maupun motivasi dan dukungan kepada Penulis. Maka pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih dan do'a kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. H. Mas'ud Zein, M.Pd., Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc., Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom., Sekretaris Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta sebagai penguji 2. Terima kasih pak telah memberikan saran dan masukan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Ibu Nurmaini Dalimunthe, S.Kom., M.Kes., Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan. Terima kasih ibu, semoga ibu selalu dalam lindungan Allah.
6. Bapak Syaifullah, SE., M.Sc., Pembimbing Tugas Akhir yang telah berke-nan membimbing serta meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan memberikan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

arahan selama masa penyelesaian Tugas Akhir ini. Terima kasih Bapak, semoga Allah senantiasa melindungi serta memberikan kebahagiaan dan kemudahan kepada Bapak.

7. Bapak Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc., Penguji 1 Tugas Akhir yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Seluruh Dosen Sistem Informasi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, karena telah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan. Terima kasih untuk bapak- bapak dan ibu-ibu dosen, semoga bapak dan ibu selalu dalam lindungan Allah.
9. Ibu Reni Prasetyawati, S.Pi., M.Si., Kepala Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru yang telah memberi izin dan meluangkan waktu untuk membantu dalam pengambilan data selama penelitian. Terima kasih bu, semoga Ibu selalu dalam lindungan Allah.
10. Bapak Rubaman Hasuli, ST., Admin/Staff Ahli IT di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru yang telah meluangkan waktu untuk membantu dalam pengambilan data selama penelitian. Terima kasih Pak, semoga Bapak selalu dalam lindungan Allah.
11. Kedua orang tua, Ayahanda Sriyanto dan Ibunda Daliyem, terima kasih atas semua cinta, kasih sayang dan pengorbanan serta doa yang selalu dilantunkan. Terima kasih telah sabar, memberi semangat, dukungan baik secara moral ataupun materil. Semoga Allah memberi umur panjang dan membalas segala kebaikan dengan syurga kelak, Aamiin.
12. Saudara kandung, Abang Hari Setiyanto, SE., kakak ipar Mudrikah, SE dan untuk keponakan tersayang ALif Wahyu Pratama, terima kasih atas cinta, kasih sayang dan doa yang tak pernah putus diantara kita.
13. Untuk seluruh keluarga besar tercinta yang selalu mendukung memotivasi dan memberi arahan yang baik. Terima kasih atas curahan kasih sayang selama pendidikan Strata Satu.
14. Sahabat terbaik, Wiwik Sumarmi, Arinda Oktaviana, Novita Dewi, dan Yuni Dwi Hastuti, Semoga kita bisa tetap meluangkan waktu untuk bertemu dan berbagi banyak hal. Terima kasih semua sahabat-sahabatku, semoga persahabatan kita sampai ke surga. Aamiin.
15. Teman-teman SIF G Program Studi Sistem Informasi 2013, kepada Darmin, Rosdina, Astry, Suriyani, Dewi, Era, Aszani, Arif, Bambang, Bobby, Isa, Hendri, dan yang tidak disebutkan lainnya. Terima kasih sudah menjadi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

teman yang saling mendukung dan saling tolong menolong. Belajar sekelas dengan kalian adalah hal yang akan sangat dirindukan.

6. Teman-teman satu angkatan Program Studi Sistem Informasi 2013, kepada Ivo Oktavianti, Nurfatriyanti, Widya, Nika dan yang tidak disebutkan lainnya. Terima kasih telah banyak membantu dan saling memberikan semangat.
7. Teman-teman satu bimbingan, Anggi Desmita Arini, Pita Irul Sayekti, Diana, Helen, Ridha, Rizqi, Syarafina, Hafizah dan yang tidak disebutkan lainnya. Terima kasih telah banyak memberi masukan dan saran agar tugas akhir ini menjadi lebih baik lagi.
8. Teman-teman kos, Dwi, Silviana, Endang, Solehah, Riska, dan Aisha. Terima kasih telah memberikan semangat dan menemani hari-hari sehingga merasa memiliki keluarga diperantauan.
9. Terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dan tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan tugas akhir ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, Aamiin.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Pekanbaru, 12 September 2019

Penulis,

UMI RIYANI

NIM. 11353202197

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN *INTEGRATED LIBRARY SYSTEM* DENGAN METODE OCAI DAN LIBQUAL^{+TM}

UMI RIYANI
NIM: 11353202197

Tanggal Sidang: 30 Juli 2019
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Budaya organisasi merupakan suatu kebiasaan-kebiasaan yang terjadi dalam tatanan organisasi yang mewakili norma-norma perilaku yang diikuti oleh para anggota organisasi. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru telah menerapkan sistem Informasi *Integrated Library System* (INLISLite). INLISLite telah digunakan sejak tahun 2015, namun masih terdapat beberapa masalah seperti cenderung mendaftar *member* langsung ke petugas, cenderung tidak memakai OPAC, petugas tidak cepat tanggap, informasi OPAC tidak lengkap, tidak tersedia koleksi yang dibutuhkan, locker penyimpanan barang tidak terkunci. Metode yang digunakan OCAI dan LIBQUAL^{+TM} model. OCAI terbagi dalam empat tipe budaya organisasi yaitu *Clan*, *Adhocracy*, *Market*, dan *Hierarchy*. LIBQUAL^{+TM} model memiliki empat konstruk yaitu *Service Affect*, *Library as Place*, *Personal Control* dan *Information Access*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas layanan INLISLite. Sampel yang digunakan sebanyak 97 responden yang merupakan anggota (*member*) perpustakaan. Pengolahan data menggunakan *Microsoft Excel* dan SEM-PLS. Hasil penelitian ini adalah budaya dominan yang berjalan saat ini yaitu *hierarchy* dengan nilai 0,954. *Hierarchy* merupakan budaya yang sesuai standar peraturan dan prosedur, struktur kerja yang jelas. Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas layanan INLISLite adalah tidak berpengaruh dengan nilai 0,596, dengan tingkat pengaruh nilai harus mencapai (1,96) sehingga hal ini menunjukkan bahwa budaya organisasi tidak mempunyai pengaruh terhadap kualitas layanan INLISLite. Oleh karena itu budaya tersebut tidak meningkatkan kualitas layanan INLISLite.

Kata Kunci: *Integrated Library System*, Kualitas Layanan, LIBQUAL^{+TM}, OCAI, SEM-PLS.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL CULTURE ON THE QUALITY OF INTEGRATED LIBRARY SYSTEM SERVICES WITH THE OCAI AND LIBQUALTM METHODS

UMI RIYANI
NIM: 11353202197

Date of Final Exam: July 30th 2019
Graduation Period:

Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru

ABSTRACT

Organizational culture is a habit that occurs in organizational structures that represent norms of behavior followed by members of the organization. Library Service and Archives Of Pekanbaru City has implemented the Integrated Library System (INLISLite) Information system. INLISLite has been used since 2015, but there are still a number of problems such as tend to register members directly to officers, tend not to use OPAC, officers are not responsive, OPAC information is incomplete, no collection is needed, luggage storage lockers are not locked. The method used is OCAI and LIBQUALTM models. OCAI is divided into four types of organizational culture namely Clan, Adhocracy, Market, and Hierarchy. LIBQUALTM model has four constructs namely Affect Service, Library as Place, Personal Control and Information Access. The purpose of this study was to determine the effect of organizational culture on the quality of INLISLite services. The sample used was 97 respondents who were members of the library. data processing using Microsoft Excel and SEM-PLS. The results of this study are the dominant culture that runs today, namely hierarchy with a value of 0,954. hierarchy is a culture that complies with regulatory standards and procedures, a clear work structure. The influence of organizational culture on the quality of INLISLite services is not influential with a value of 0,596, for the level of influence of values must reach (1,96) so that this indicates that organizational culture has no influence on the quality of INLISLite services. Therefore, this culture does not improve the quality of INLISLite services.

Keywords: *Integrated Library System, LIBQUALTM, OCAI, Organizational Culture, Quality of Service, SEM-PLS.*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR SINGKATAN	xx
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
LANDASAN TEORI	6
2.1 Budaya Organisasi	6
2.1.1 Pengertian budaya organisasi	6
2.1.2 Fungsi budaya organisasi	6
2.2 <i>Organizational Culture Assesment Instrument</i> (OCAI)	6
2.3 Hubungan Budaya Organisasi dan Sistem Informasi	10
2.4 Kualitas Layanan	12



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.5	Metode LIBQUAL TM	13
2.5.1	Tujuan metode LIBQUAL TM	13
2.5.2	Dimensi pengukuran metode LIBQUAL TM	14
2.6	Kerangka Penelitian Hevner	17
2.7	Populasi dan Sampel	18
2.7.1	Menentukan ukuran sampel	18
2.7.2	<i>Structural equation modeling (SEM)-partial least square (PLS)</i>	20
2.8	Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru	24
2.8.1	Visi	24
2.8.2	Misi	24
2.8.3	Struktur Organisasi DISPUSIP Kota Pekanbaru	25
2.9	<i>Integrated Library System (INLISLite)</i>	25
2.10	Penelitian terdahulu	26
2.10.1	Cholid fauzi	26
2.10.2	Murahartawaty	28
2.10.3	Erik Romadona, Budi Laksono Putro dan Asep Wahyudin	29
2.10.4	Endang Fatmawati	30
3	METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1	Jenis Penelitian	31
3.2	Menentukan Topik dan Objek Penelitian	31
3.3	Proses Alur Penelitian	31
3.4	Analisis Lingkungan (<i>Relevance</i>)	32
3.4.1	Manusia	32
3.4.2	Organisasi	32
3.4.3	Teknologi	32
3.5	Analisis Dasar Pengetahuan (<i>Rigor</i>)	32
3.5.1	Pengukuran kualitas layanan <i>Integrated Library System (INLISLite)</i>	32
3.5.2	Pengukuran budaya organisasi	33
3.5.3	Teknik pengolahan data menggunakan SEM-PLS	33
3.5.4	Pengumpulan data	33
3.6	Penentuan Konstruk	34
3.7	Pembangunan Model Penelitian	39
3.8	Evaluasi Model	40



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4	ANALISIS DAN HASIL	41
4.1	Analisis Budaya Organisasi Terhadap Sistem Informasi	41
4.1.1	Sistem informasi <i>Integrated Library System</i> (INLISLite)	41
4.1.2	Analisis proses bisnis	46
4.1.3	Analisis budaya organisasi yang sedang berjalan	47
4.2	Analisis Umum Responden	48
4.2.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	48
4.2.2	Karakteristik responden berdasarkan usia	49
4.2.3	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan/status	50
4.3	Analisis Data	50
4.3.1	Penilaian budaya organisasi	51
4.3.2	Interpretasi hasil penilaian budaya	51
4.4	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan INLISLite	53
4.4.1	Evaluasi model pengukuran (<i>outer model</i>)	54
4.4.2	Evaluasi model struktural (<i>inner model</i>)	64
4.4.3	Uji hipotesis	64
4.4.4	Model pengaruh budaya Organisasi terhadap kualitas layanan INLISLite	66
4.5	Pembahasan	67
4.5.1	Budaya organisasi (<i>organizational culture</i>)	67
4.5.2	Pengujian <i>outer model</i>	67
4.5.3	Pengujian <i>inner model</i>	68
4.5.4	<i>Service affect</i> terhadap <i>library service quality</i>	68
4.5.5	<i>Library as place</i> terhadap <i>library service quality</i>	69
4.5.6	<i>Personal control</i> terhadap <i>library service quality</i>	69
4.5.7	<i>Information access</i> terhadap <i>library service quality</i>	69
4.5.8	<i>Organizational culture</i> terhadap <i>library service quality</i>	70
	PENUTUP	71
5.1	Kesimpulan	71
5.2	Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A	HASIL WAWANCARA	A - 1
A.1	Hasil Wawancara Kepala Pustakawan	A - 1
A.2	Hasil Wawancara Admin	A - 3
A.3	Hasil Wawancara Mahasiswa	A - 6

LAMPIRAN B KUESIONER PENELITIAN

B - 1

LAMPIRAN C BUDAYA ORGANISASI

C - 1

LAMPIRAN D PENGOLAHAN SEM-PLS

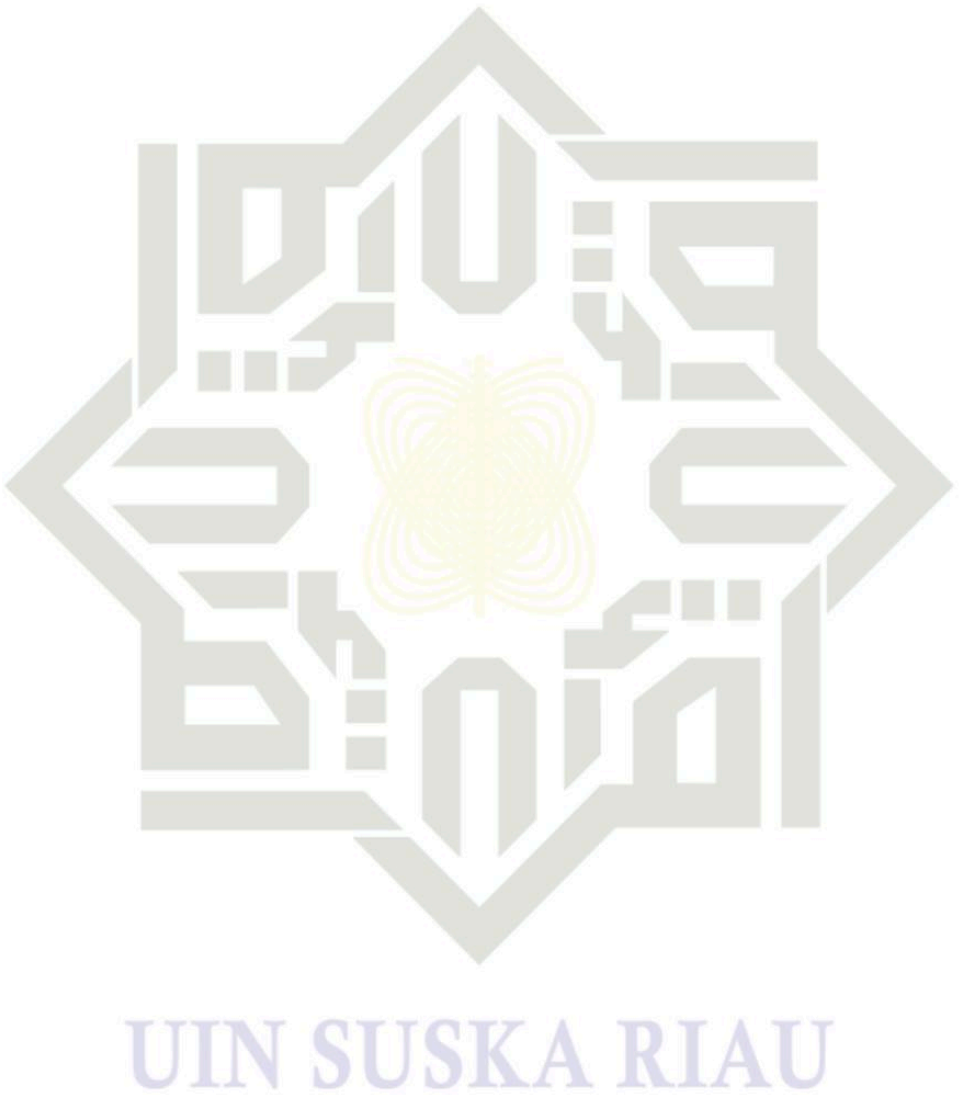
D - 1

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR GAMBAR

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

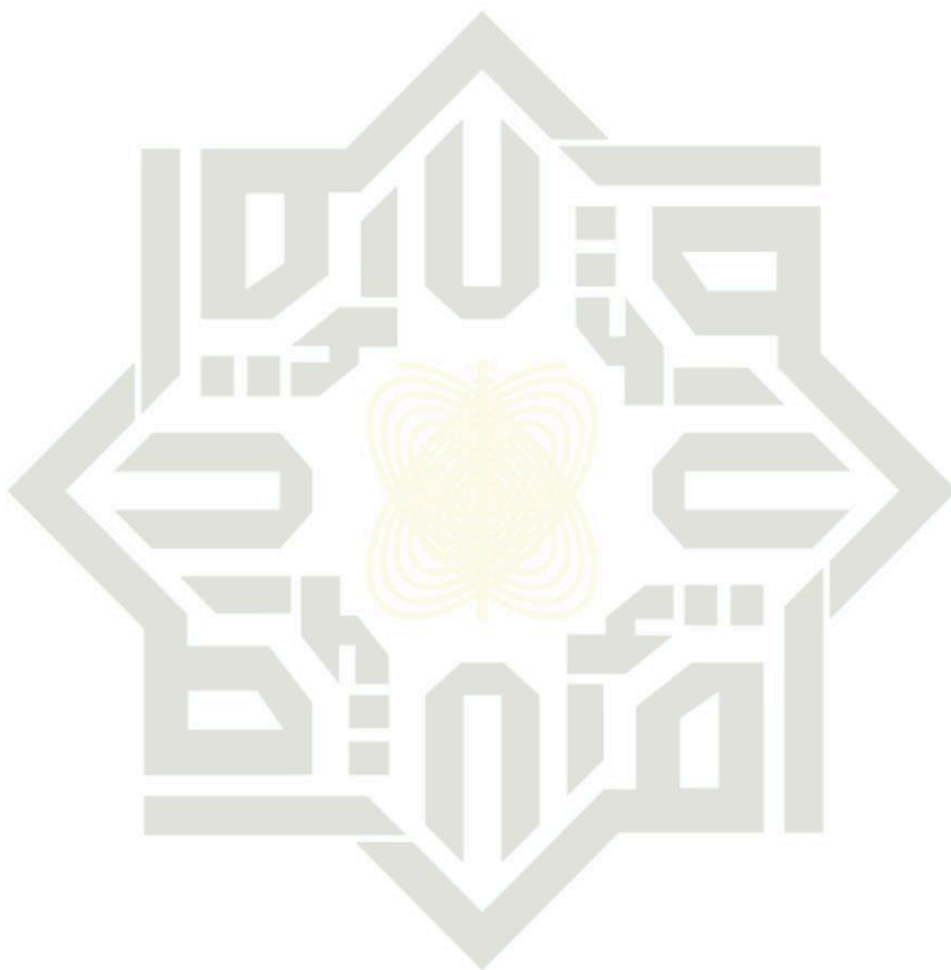
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1	Dimensi budaya organisasi <i>the competing values framework</i>	8
2.2	Pengaruh antara teknologi informasi, sistem informasi dan budaya	11
2.3	Dimensi model LIBQUAL TM (Fatmawati, 2012)	15
2.4	Kerangka penelitian (Hevner, March, Park, dan Ram, 2004)	17
2.5	Struktur organisasi	25
2.6	Tampilan utama INLISLite	26
2.7	Kerangka penelitian (Fauzi, 2015)	27
2.8	Model budaya yang diajukan	27
2.9	Model konseptual	28
2.10	Model <i>culture-information system fit</i>	30
3.1	Kerangka penelitian	31
3.2	Model penelitian yang diajukan	40
4.1	Tampilan menu INLISLite	42
4.2	Tampilan login menu <i>backoffice</i>	42
4.3	Tampilan <i>entry</i> data koleksi	43
4.4	Halaman pencarian OPAC	43
4.5	Tampilan hasil pencarian OPAC	44
4.6	Tampilan menu keanggotaan <i>online</i>	44
4.7	Tampilan <i>form</i> pendaftaran anggota	45
4.8	Tampilan menu <i>checkpoint</i>	45
4.9	Tampilan menu <i>checkpoint non-member</i>	46
4.10	<i>Use case</i> diagram sistem	46
4.11	Grafik responden berdasarkan jenis kelamin	49
4.12	Grafik responden berdasarkan usia	49
4.13	Grafik responden berdasarkan pekerjaan	50
4.14	Diagram radar budaya dominan saat ini dan diharapkan	52
4.15	Diagram yang telah dirancang	54
4.16	<i>Convergent validity</i> model keseluruhan	55
4.17	Diagram jalur yang telah direspesifikasi	57
4.18	Hasil estimasi ulang diagram jalur yang telah direspesifikasi	58
4.19	<i>Convergent validity</i> untuk Kostruk <i>organizational culture</i>	59
4.20	<i>Convergent validity</i> untuk konstruk <i>service affect</i>	59
4.21	<i>Convergent validity</i> untuk konstruk <i>library as place</i>	60
4.22	<i>Convergent validity</i> untuk konstruk <i>personal control</i>	60

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.23	<i>Convergent validity</i> untuk konstruk <i>information access</i>	61
4.24	Diagram AVE	62
4.25	Diagram <i>composite reliability</i>	63
4.26	Diagram <i>Diagram R-Square</i>	64
4.27	Diagram hasil uji hipotesis	67



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

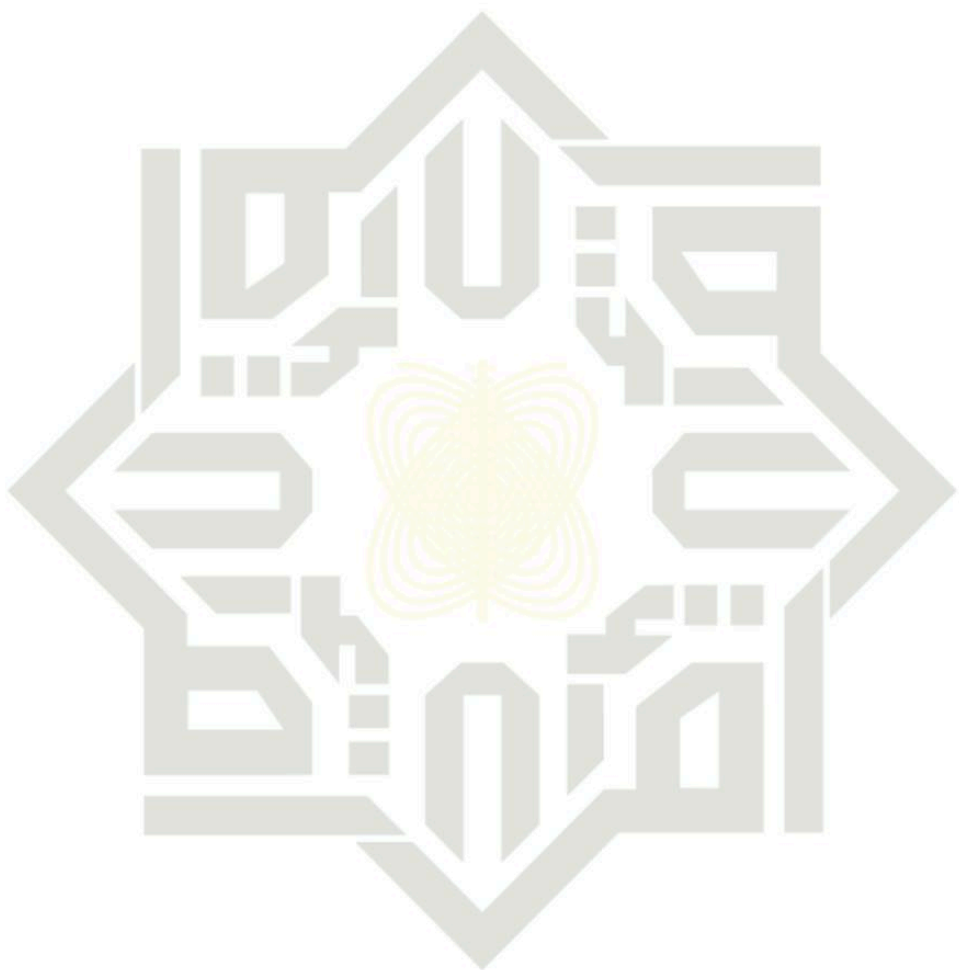
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1	Perkembangan dimensi LIBQUAL TM	15
2.2	Daftar hipotesis penelitian	27
3.1	Skala <i>Likert</i>	34
3.2	Daftar konstruk dan jumlah kuesioner LIBQUAL TM	35
3.3	Karakteristik dominan	36
3.4	Kepemimpinan organisasi	37
3.5	Manajemen personal	37
3.6	Perekat organisasi	38
3.7	Penekanan strategi	38
3.8	Kriteria keberhasilan	39
3.9	Pernyataan hipotesis	40
4.1	Data responden berdasarkan jenis kelamin	48
4.2	Data responden berdasarkan usia	49
4.3	Data responden berdasarkan pekerjaan	50
4.4	Pemetaan budaya organisasi	51
4.5	Peringkat karakteristik budaya	53
4.6	<i>Convergent validity</i> model keseluruhan	56
4.7	Nilai <i>loading</i> konstruk <i>organizational culture</i> (budaya organisasi)	59
4.8	Nilai <i>loading</i> konstruk <i>service affect</i>	59
4.9	Nilai <i>loading</i> konstruk <i>library as place</i>	60
4.10	Nilai <i>loading</i> konstruk <i>personal control</i>	60
4.11	Nilai <i>loading</i> konstruk <i>information access</i>	61
4.12	<i>Discriminant validity</i> berdasarkan nilai <i>cross loading</i>	61
4.13	Nilai AVE	62
4.14	Nilai <i>composite reliability</i>	63
4.15	Nilai <i>R-Square</i>	64
4.16	Nilai <i>path coefficients</i>	65
4.17	Hasil uji hipotesis	65
4.18	Peringkat budaya organisasi	67
B.1	Karakteristik dominan	B - 2
B.2	Karakteristik dominan	B - 3
B.3	Kepemimpinan organisasi	B - 3
B.4	Manajemen personal	B - 3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B.5	Perekat organisasi	B - 4
B.6	Penekanan strategi	B - 4
B.7	Kriteria keberhasilan	B - 4
B.8	Daftar konstruk dan jumlah kuesioner Libqual TM	B - 6



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR SINGKATAN

ARL	: Association of Research library
ASP.NET	: Active Server Pages
AVE	: Average Variance Extracted
CVF	: Competing Value Framework
DISPUSIP	: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
FEB UNDIP	: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
IA	: Information Access
INLISLite	: Integrated Library System
KTA	: Kartu Tanda Anggota
LIBQUAL TM	: Library Quality
LP	: Library as Place
LSQ	: Library Service Quality
M	: Sample Mean
O	: Original Sample
OCAI	: Organizational Culture Assessment Instrument
OPAC	: Online Public Access Control
O/STDEV	: T-Statistics
P	: Puas
PBO	: Profil Budaya Organisasi
PC	: Personal Control
PERPUSNAS RI	: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia
PLS	: Partial Least Square
SA	: Service Affect
SDM	: Sumber Daya Manusia
SEM	: Structural Equation Modelling
SOP	: Standar Operasional Prosedur
SP	: Sangat Puas
STDEV	: Standard Deviation
STP	: Sangat Tidak Puas
ST-INTEN	: Sekolah Tinggi Sains dan Teknologi Indonesia
TP	: Tidak Puas

UIN SUSKA RIAU



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Budaya organisasi merupakan kumpulan nilai-nilai yang membantu anggota organisasi memahami tindakan yang dapat diterima dan yang tidak dapat diterima dalam organisasi Bachmid (2016). Budaya Organisasi diperlukan karena merupakan kebiasaan-kebiasaan yang terjadi dalam hirarki organisasi yang mewakili norma-norma perilaku yang diikuti oleh para anggota organisasi Koesmono (2006). Saat ini penerapan teknologi informasi dan komunikasi diperlukan dalam individu, organisasi maupun dunia bisnis sebagai alat bantu dalam upaya memenangkan persaingan Putri, Jayanti, dan Sumiari (2015). Setiap organisasi berusaha untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja organisasi dengan mengadopsi dan mengimplementasikan sebuah Sistem Informasi (Romadona, Putro, dan Wahyudin, 2014).

Menurut James B. Bower dalam Nurvia (2016), sistem informasi dalam suatu organisasi ialah mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi, mendukung operasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Dalam penerapan sistem informasi berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pemakai serta ketetapan penyampaian agar mengimbangi harapan pemakai, sehingga perlu dilakukan sebuah pengukuran kualitas layanan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) mendefinisikan kualitas layanan, "*the gap between customer's expectation for excellent service and their perception of service delivered*" (kesenjangan antara harapan pelanggan/pengguna atas pelayanan yang diinginkan dengan persepsi atas layanan yang diterima).

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kota Pekanbaru (DISPUSIP) merupakan instansi pemerintah yang melayani masyarakat khususnya menyediakan sarana berbagai layanan untuk mendukung efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan perpustakaan dan kearsipan. Untuk mempermudah pelayanan perpustakaan maka diterapkan sebuah Sistem Informasi Perpustakaan yaitu *Integrated Library System* (INLISLite) pada tahun 2015. INLISLite adalah perangkat lunak (*software*) aplikasi otomatisasi perpustakaan yang dibangun dan dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PERPUSNAS RI) dan juga sebuah sistem yang terintegrasi untuk menyediakan informasi guna mendukung operasional, manajemen, dan fungsi pengambilan keputusan dalam perpustakaan. Seperti untuk kegiatan pengolahan bahan pustaka, sirkulasi, keanggotaan, akuisisi, serta rekapitulasi laporan. Saat ini DISPUSIP kota Pekanbaru khususnya pada bagian perpustakaan memiliki



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengunjung yang telah menjadi anggota tetap (*member*) sebanyak 3811 orang.

Pengunjung yang ingin menjadi anggota perpustakaan biasanya tidak mendaftarkan diri melalui menu pendaftaran anggota online yang tersedia dalam sistem informasi INLISLite karena mereka merasa lebih mudah untuk langsung mendatangi petugas pelayanan yang kemudian diberikan formulir data diri. Setelah melakukan proses pendaftaran anggota dan telah mendapatkan kartu tanda anggota, maka anggota dapat masuk ruang koleksi perpustakaan, menggunakan sistem pencarian koleksi yaitu menu *online public access control* (OPAC) pada INLISLite, dapat meminjam buku, juga dapat menggunakan fasilitas layanan internet di perpustakaan tersebut.

Namun walaupun sudah tersedia OPAC pengunjung tidak memanfaatkan fasilitas yang telah sediakan, mereka lebih memilih langsung mencari ke rak koleksi buku untuk menemukan koleksi yang diperlukan. Alasan pengunjung tidak menggunakannya karena informasi yang terdapat didalam OPAC tersebut kurang lengkap.

Hasil dari wawancara terhadap ibu Reni Prasetyawati, S.P, M.Si pada Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan dan Tenaga IT Perpustakaan yaitu Rubaman hasuli, ST bahwa pengguna sistem informasi INLISLite ini terdiri petugas dan pengunjung perpustakaan. Namun saat ini belum diketahui bagaimana dan seperti apa budaya dari pengguna INLISLite ini dan budaya dominan yang sedang berjalan, kemudian belum pernah dianalisa pengaruh budaya terhadap kualitas layanan INLISLite. Setelah melakukan wawancara terhadap pengguna INLISLite, maka ditemukan gambaran mengenai budaya pengguna sistem informasi tersebut yaitu:

1. Calon anggota cenderung melakukan pendaftaran dengan langsung mendatangi petugas padahal sudah tersedia menu pendaftaran anggota online mandiri, hal ini disebabkan tidak adanya pemberitahuan dan promosi kepada pengunjung bahwa INLISLite memiliki fitur pendaftaran online mandiri. Akibatnya fitur INLISLite tidak berfungsi dengan baik.
2. Pengunjung perpustakaan cenderung mencari buku atau koleksi langsung ke rak tanpa menggunakan menu OPAC pada INLISLite hal ini disebabkan informasi tentang buku tidak lengkap.
3. Petugas tidak tanggap dalam memberikan bantuan terhadap pengunjung pada saat mencari buku yang diperlukan, seringkali pengunjung mengalami kesulitan dalam pencarian buku yang menyebabkan harus berkeliling dari satu rak ke rak lain untuk menemukan buku yang dibutuhkan. Hal ini terjadi karena tidak ada petugas yang siap siaga membantu di dalam ruangan peletakan buku tersebut.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

4. Pengunjung kesulitan menemukan buku pada jajaran rak, hal ini disebabkan tidak tersedia informasi rak dan label buku pada menu OPAC INLISLite sehingga pengunjung harus mencari buku pada semua jajaran rak yang tentu memerlukan waktu lama untuk dapat menemukan buku yang diperlukan.
5. Tidak tersedia buku yang dicari, sehingga membuat pengunjung merasa kecewa. Hal ini disebabkan buku hanya lengkap pada satu bidang saja tapi tidak bidang lainnya karena pengadaan buku hanya dilakukan setahun sekali.
6. Tidak tersedia kunci pada loker penyimpanan barang yang menimbulkan rasa khawatir untuk meninggalkan barang-barang yang dimiliki, sehingga membuat pengunjung perpustakaan harus membawa barang-barang berharga kedalam ruang baca perpustakaan.

Dari hasil penelitian terdahulu Fauzi (2015) tentang pengaruh budaya organisasi terhadap efektivitas sistem informasi. Penelitian ini menggabungkan metode melalui kerangka *Culture Value Framework* (CVF) dengan *Instrumen Organization Culture Assasment Intrument* (OCAI) dan metode DeLone dan McLean menggambarkan hubungan antar faktor-faktor budaya yang mempengaruhi efektifitas sistem informasi. Kemudian dievaluasi menggunakan *Structural Equation Modelling-Partial Least Square* (SEM-PLS), sehingga dihasilkan model pengaruh budaya terhadap efektifitas sistem informasi. Selanjutnya penelitian Murahartawaty (2013) tentang analisis pengaruh budaya organisasi terhadap efektivitas implementasi sistem informasi yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara budaya organisasi dan tingkat efektifitas implementasi sistem informasi khususnya portal web Perguruan Tinggi XYZ dengan menggunakan Model CVF dan *Model Updated Is Success DeLone dan McLean*. kemudian penelitian Fatmawati (2012) tentang evaluasi kualitas layanan perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro (FEBUNDIP) berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan metode LIBQUAL^{+TM} yang bertujuan untuk mengetahui persepsi dan harapan pemustaka sudah terpenuhi atau belum.

Mengikuti dari penelitian terdahulu, maka dalam penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas layanan INLISLite, dimana penelitian akan mengukur kualitas layanan INLISLite menggunakan metode Libqual^{+TM} yang dikembangkan oleh Fatmawati (2012). Kemudian untuk pemetaan budaya organisasi yang sedang berjalan akan menggunakan kerangka CVF dengan OCAI.

Sehubungan dengan uraian latar belakang di atas, maka dilakukan penelitian Tugas Akhir dengan judul yaitu **“Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap**



Kualitas Layanan *Integrated Library System* dengan Metode OCAI dan LIBQUALTM.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan di atas, maka dapat diambil rumusan masalah “Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas layanan *Integrated Library System* dengan metode LIBQUALTM di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru?”.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Analisis budaya organisasi menggunakan kerangka CVF dengan instrument OCAI yang menggunakan 4 konstruk budaya organisasi yaitu *Clan Culture*, *Adhocracy Culture*, *Market Culture* dan *Hierarchy Culture*.
2. Untuk mengukur kualitas layanan INLISLite menggunakan metode LIBQUALTM dengan 4 konstruk yaitu *Service Affect*, *Library as Place*, *Personal Control* dan *Information Access*.
3. Responden pada penelitian ini adalah anggota Perpustakaan sebanyak 97 orang dan teknik pengambilan sampel menggunakan *Simple Random Sampling* dengan rumus Slovin dari jumlah populasi 3811.
4. *Tools* yang digunakan untuk mengolah data kuesioner ini yaitu *Structural Equation Modelling* (SEM) - *Partial Least Square* (PLS) 3.0.
5. Penelitian ini dilakukan di DISPUSIP Kota Pekanbaru khususnya bagian Perpustakaan.
6. Objek penelitian ini pengguna INLISLite yaitu anggota perpustakaan yang menerima layanan dari petugas perpustakaan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui budaya organisasi yang dominan saat ini dan yang diharapkan.
2. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dominan terhadap kualitas layanan INLISLite.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Membantu memetakan budaya organisasi yang dominan dan budaya organisasi harapan menggunakan kuesioner OCAI, yaitu *clan culture*, *adhocracy culture*, *market culture* dan *hierarchy culture*.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Memberikan hasil pengaruh budaya organisasi dominan terhadap kualitas layanan INLISLite.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan adalah sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab 1 ini berisi tentang: (1) latar belakang; (2) rumusan masalah; (3) batasan masalah; (4) tujuan penelitian; (5) manfaat penelitian; dan (6) sistematika penulisan.

BAB 2. LANDASAN TEORI

Bab 2 berisikan tentang: (1) budaya organisasi; (2) *organizational culture assesment instrument* (OCAI); (3) hubungan budaya organisasi dan sistem informasi (4) kualitas layanan; (5) metode LIBQUALTM; (6) kerangka penelitian Hevner; (7) populasi dan sampel; (8) profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru; (9) *Integrated Library System* (INLISLite); dan (10) penelitian terdahulu.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Bab 3 berisikan tentang: (1) jenis penelitian; (2) menentukan topik dan objek penelitian; (3) proses alur penelitian; (4) analisis lingkungan (*relevance*); (5) analisis dasar pengetahuan (*rigor*); (6) penentuan konstruk; (7) pembangunan model penelitian; dan (8) evaluasi model.

BAB 4. ANALISIS DAN HASIL

Bab 4 berisikan tentang: (1) Analisis budaya organisasi terhadap sistem informasi; (2) analisis umum responden; (3) analisis data; (4) pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas layanan INLISLite; dan (5) pembahasan.

BAB 5. PENUTUP

Bab 5 berisikan tentang: (1) kesimpulan; dan (2) saran.

UIN SUSKA RIAU



BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Budaya Organisasi

2.1.1 Pengertian budaya organisasi

Menurut Robbins dan Coulter dalam Susetyo, Kusmaningtyas, dan Tjahjono (2014), budaya organisasi merupakan sehimpunan nilai, prinsip, tradisi, dan cara bekerja yang dianut bersama dan mempengaruhi perilaku serta tindakan para anggota organisasi. Untuk itu harus diajarkan kepada anggota termasuk anggota yang baru sebagai suatu cara yang benar dalam mengkaji, berpikir, dan merasakan masalah yang dihadapi.

Kemudian menurut Prabu (2005), budaya organisasi adalah seperangkat asumsi atau keyakinan, nilai-nilai dan norma yang dikembangkan dalam organisasi yang dijadikan pedoman tingkah laku bagi anggota-anggotanya untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal. Sedangkan menurut Robbins dalam Chatab (2007), budaya organisasi merupakan suatu sistem dan makna/arti bersama yang dianut oleh para anggotanya yang membedakan organisasi dari organisasi lainnya.

2.1.2 Fungsi budaya organisasi

Menurut Luthans dalam Tanadi (2014), fungsi budaya organisasi sebagai berikut:

1. Keteraturan perilaku yang dijalankan (*observed behavioral regularity*); seperti pemakaian bahasa atau terminologi yang sama.
2. Norma (*norms*); seperti standar perilaku yang ada pada suatu organisasi atau komunitas.
3. Nilai yang dominan (*dominant values*); seperti mutu produk yang tinggi, efisiensi yang tinggi.
4. Filosofi (*philosophy*); seperti kebijakan bagaimana pekerja diperlakukan.
5. Aturan (*rules*); seperti tuntunan bagi pekerja baru untuk bekerja didalam organisasi.
6. Iklim organisasi (*organizational climate*); seperti cara para anggota organisasi berinteraksi dengan pelanggan internal dan eksternal atau peraturan tata letak bekerja (secara fisik).

2.2 Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI)

Organizational culture assessment instrument disingkat OCAI. OCAI merupakan instrumen dalam menggambarkan profil budaya organisasi (PBO). Instrumen



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ini merupakan suatu kerangka yang di kembangkan awalnya dari riset yang yang dilakukan atas indikator utama dari organisasi yang efektif. Pendekatan Cameron dan Quiin dalam menganalisis budaya organisasi berdasarkan kerangka nilai bersaing (*competing value framework*) (Chatab, 2007).

Kerangka nilai bersaing (*competing value framework*) mulai dikembangkan sejak awal tahun 1980 dimulai dari studi mengenai efektifitas organisasi oleh Quiin dan Rohrbaugh pada tahun 1981. Kemudian diikuti dengan studi-studi lainnya berkaitan dengan budaya, kepemimpinan, struktur dan proses informasi dalam organisasi. Akhirnya pada tahun 1999 Cameron dan Quiin mengembangkan kerangka persaingan nilai dilihat dari dua dimensi (Chatab, 2007).

Menurut Cameron dalam Chatab (2007) didalam bukunya berjudul profil budaya brganisasi, ada dua dimensi utama yang indikator-indikatornya diorganisasikan kedalam empat kelompok utama, atau empat kuadran budaya atau disebut juga sebagai empat jenis budaya yaitu:

1. Dimensi Pertama

Dimensi ini membedakan kriteria keefektifan yang menekankan pada fleksibilitas, keleluasaan (*discretion*) dan dinamis, dengan kriteria keefektifan yang menekankan stabilitas, tatanan dan kontrol. Organisasi lainnya dipandang efektif jika organisasi tersebut stabil, dapat diramalkan dan mekanistik. Jangkauannya dari keterampilan atau kepandaian dalam banyak hal (aneka ragam) beserta kelenturannya, pada satu sisi dengan kestabilan dan daya tahan organisasi pada sisi lainnya. Sumbu dimensi ini berupa *flexibility and discretion* (disebut juga *people*) dan *stability and control* (dapat disebut juga *proccess*).

2. Dimensi Kedua

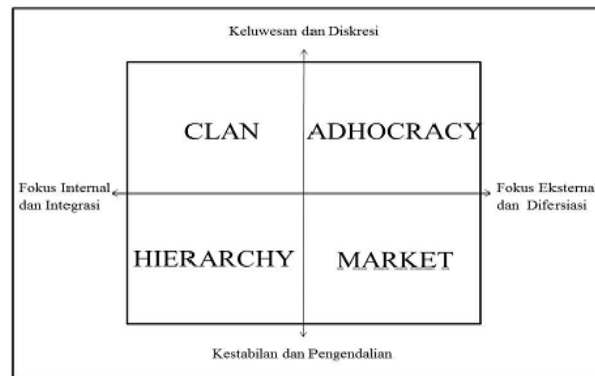
Dimensi ini membedakan kriteria keefektifan yang menekankan pada orientasi internal, integrasi dan kesatuan dengan kriteria keefektifan yang menekankan pada orientasi eksternal, diferensiasi (pembedaan) dan persaingan. Organisasi lainnya dipandang efektif jika mereka fokus berinteraksi dan berkompetisi dengan pihak luar dari batasan organisasinya. Sumbu dimensi ini berupa *external focus and differentiation* (dapat disebut juga *strategic*) dan *internal focus and integration* (dapat disebut juga *operational*).

Dua dimensi ini membentuk empat kuadran dengan masing-masing menggambarkan suatu perangkat yang berbeda atau nyata dari indikator atau faktor keefektifan organisasi. Berikut ini gambar mengilustrasikan hubungan dari dua dimensi antara satu sama lain dan sering dikenal dengan kerangka nilai bersaing (*the competing values framework*). Dimensi budaya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

organisasi dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Dimensi budaya organisasi *the competing values framework* (Febriana dan Yuniawan, 2012)

Kemudian menurut Cameron dalam Chatab (2007), dua dimensi budaya yang membentuk empat kuadran budaya disebut juga sebagai jenis budaya dan sekaligus mendefinisikan nilai inti yang disarankan atau dikehendaki dan diyakini mempengaruhi keefektifan organisasi dan kinerja sesuai dengan tantangan pembentukan lingkungan. Empat kuadran yang dibentuk oleh dua dimensi yaitu jenis budaya *hierarchy* dan *market* serta budaya *clan* dan *adhocracy*.

(a) *Clan culture*

Disebut *clan* karena jenis organisasinya mirip dengan keluarga besar. Nilai dan tujuan yang dibagi, kesatuan, kepribadian, partisipatif, dan rasa kebersamaan yang diserap merupakan jenis organisasi dengan budaya *clan*. Karakteristik budaya clan ini adalah kerja tim, program keterlibatan pegawai, dan komitmen korporat kepada para pegawai. Dalam Lingkungan budaya *clan* dapat dikelola dengan baik melalui kerja tim (tidak individual) dan pengembangan pegawai, sedangkan pelanggan dianggap sebagai mitra.

(b) *Adhocracy culture*

Adhocracy berasal dari kata *ad hoc* artinya menunjukkan sementara, spesialisasi, unit yang dinamis. Tujuan utama *adhocracy* adalah memupuk dan membantu perkembangan dan kemampuan beradaptasi, fleksibilitas dan kreatifitas. Contoh pada budaya ini sering ditemukan pada pengembangan *software house*. Tantangan penting dari organisasi ini adalah untuk memproduksi produk dan jasa yang inovatif dan beradaptasi dengan cepat untuk peluang baru tidak seperti budaya *mar-*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ket dan *hierarchy*. *Adhocracy* yang tidak mempunyai keleluasaan terpusat atau hubungan kewenangan.

(c) *Market culture*

Budaya *market* dapat menghasilkan rancangan-rancangan baru yang terkait dengan organisasi dalam menghadapi tantangan yang kompetitif ditunjukkan sebagai bentuk organisasi pasar (*market*). Terminologi *market* tidak sama dengan fungsi pemasaran ataupun pelanggan di dalam pasar tertentu. Jenis organisasi ini diorientasikan menuju lingkungan eksternal dari pada internal. Fokusnya pada permasalahan-permasalahan eksternal mencakup pemasok, pelanggan, kontraktor, pemegang lisensi, pemerintah dan seterusnya. Fokus utama dari *market* adalah kompetisi dan produktivitas didalam organisasi, *market* dicapai melalui suatu penekanan kuat pada posisi eksternal dan pengendalian. Diasumsikan bahwa suatu tujuan yang jelas dan strategi yang agresif membawa produktivitas dan profit. Kesuksesan didefinisikan dari segi pangsa pasar dan penetrasi.

(d) *Hierarchy culture*

Budaya *hierarchy* dicirikan dengan garis wewenang (*authority*) pengambilan keputusan yang jelas, adanya standar peraturan dan prosedur, control, dan mekanisme akuntabilitas yang di nilai dan dihargai sebagai kunci untuk sukses, formalisasi yang baku, terdapatnya struktur kerja yang jelas dan seluruh anggota organisasi dikendalikan oleh prosedur kerja. Dimana seorang pimpinan (*leader*) yang efektif berperan sebagai koordinator dan penyelenggara (*organizer*) yang baik dan dapat menjaga atau memelihara organisasi agar dapat beraktivitas dengan lancar karena hal tersebut penting dalam organisasi.

Dalam Umartias dan Djastuti (2014) mengatakan tujuan OCAI adalah untuk menilai enam dimensi kunci budaya organisasi yang dikaitkan oleh empat tipe budaya yang sudah dijelaskan, dimensi budaya tersebut yaitu:

i. Karakteristik dominan (*dominant organizational characteristic*)

Dimensi ini menunjukkan karakteristik apa yang mudah dilihat dan paling menonjol di dalam sebuah lingkungan organisasi. Melalui penghitungan OCAI dapat diketahui budaya apa yang paling dominan di dalam lingkungan organisasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- ii. **Kepemimpinan organisasi (*organization leadership*)**
Dimensi ini menunjukkan gaya kepemimpinan apa yang ada di organisasi, model kepemimpinan, dan persepsi bawahan terhadap model kepemimpinan yang ada. Melalui penghitunganOCAI dapat diketahui budaya apa yang paling dominan dalam ranah kepemimpinan di organisasi tersebut.
- iii. **Pengelolaan karyawan (*management of employees*)**
Dimensi ini menunjukkan cara pengelolaan karyawan di dalam sebuah organisasi, baik pengelolaan kelompok maupun secara individu. Melalui penghitunganOCAI dapat diketahui budaya apa yang paling dominan di dalam pengelolaan karyawan.
- iv. **Perekat organisasi (*organization glue*)**
Dimensi ini menunjukkan nilai-nilai apa yang dipakai dalam merekatkan segala sumber daya yang ada di sebuah organisasi. Melalui penghitunganOCAI dapat diketahui budaya apa yang paling dominan dalam hal menjadi faktor perekat organisasi.
- v. **Penekanan strategis (*strategic emphases*)**
Dimensi ini menunjukkan bagaimana cara organisasi untuk memfokuskan segala elemen di dalam pencapaian misi strategis yang ada. Melalui penghitunganOCAI dapat diketahui budaya apa yang paling dominan didalam penekanan strategis.
- vi. **Kriteria keberhasilan (*criteria of success*)**
Dimensi ini menunjukkan bagaimana perusahaan menetapkan standar di dalam pencapaian tujuan yang ada. Melalui penghitunganOCAI dapat diketahui budaya apa yang paling dominan didalam kriteria sukses.

2.3 Hubungan Budaya Organisasi dan Sistem Informasi

Laudon dan Laudon yang dikutip oleh Rahayu, Puspitawati, dan Anggadini (2014), menjelaskan definisi budaya organisasi dari sudut pandang sistem informasi yaitu pemersatu yang kuat yang menahan konflik dan mendorong pemahaman bersama, kesepakatan atas prosedur dan praktik yang lazim. Kebiasaan-kebiasaan buruk yang dilakukan karyawan dalam perusahaan akan menghambat penerapan sistem, begitu juga sebaliknya apabila kebiasaan-kebiasaan yang baik dijalankan akan mempermudah dalam penerapan sistem di dalam perusahaan.

Menurut Wibowo dalam Megawati dan Nashri (2015), budaya organisasi dapat sangat beragam karena bervariasinya sumber daya manusia, baik dilihat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

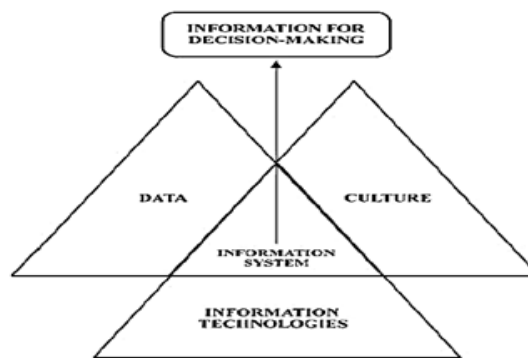
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dari segi gender, umur, ras, suku, tingkat pendidikan, pengalaman, maupun latar belakang budayanya. Untuk mengatasi masalah tersebut diperlukan pengelolaan keberagaman budaya. Dengan demikian, diharapkan organisasi mampu mengelola keberagaman dengan mengubah dari sifatnya sebagai hambatan menjadi sebuah kekuatan budaya organisasi.

Saat ini penerapan teknologi informasi dan komunikasi diperlukan dalam individu, organisasi maupun dunia bisnis sebagai alat bantu dalam upaya memenangkan persaingan. Budaya organisasi merupakan sistem nilai organisasi dan akan mempengaruhi cara pekerjaan dilakukan dan cara pegawai berperilaku, sehingga budaya tersebut sangat mempengaruhi keberhasilan pengembangan sistem informasi, karena aktor yang terpenting dalam sistem informasi adalah *user* Putri dkk. (2015). Menurut Claver, Llopis, Gonzalez, dan Gasco (2001), budaya organisasi dapat menciptakan kohesi antara anggota organisasi sekaligus sebagai kontrol sosial dalam perusahaan ketika anggota tidak dapat dikendalikan dengan cara formal dalam menghadapi implementasi sistem informasi. Perhatian pada budaya organisasi dalam implementasi sistem informasi dapat meningkatkan kepuasan semua kolaborator internal perusahaan sehingga dapat mengurangi kecemasan yang diciptakan sistem. Dengan demikian budaya organisasi yang mendukung integrasi teknologi informasi dan pertumbuhan organisasi, juga dapat menjadi faktor kesuksesan dalam mengembangkan implementasi sistem informasi (Chatman dan Jehn, 1994).

Hubungan antara teknologi informasi, sistem informasi dan budaya dapat dilihat pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2. Pengaruh antara teknologi informasi, sistem informasi dan budaya (Claver dkk., 2001)

Hubungan yang saling berkaitan antara budaya organisasi, data, dapat menentukan bagaimana keberhasilan dari sistem informasi, dan dari budaya organi-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sasi dapat menjadi instrumen keunggulan kompetitif yang utama Soedjono (2005), juga budaya organisasi dan struktur organisasi berpengaruh terhadap implementasi sistem informasi (Rahayu dkk., 2014).

Sistem informasi telah menjadi hal yang penting bagi organisasi untuk dapat bersaing dalam lingkungan yang berfokus pada teknologi saat ini. Peningkatan sumber daya diinvestasikan dalam infrastruktur sistem informasi pada organisasi untuk memberikan pelayanan dan menghasilkan nilai produk yang lebih baik dan sebagai *enabler* dalam melaksanakan tata kelola yang baik (Fauzi, 2015).

2.4 Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono dan Anastasia dikutip Oktaviela (2016), Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kotler dalam Rahayuningsih (2015), menyatakan kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu pelayanan yang diharapkan konsumen (*expected service*) dan pelayanan yang diterima oleh pengguna (*perceived service*) (Parasuraman dkk., 1985).

Parasuraman dalam Haryanto, Winoto, dan Rohman (2012) mendefinisikan kualitas layanan, “*the gap between customer’s expectation for excellent service and their perceptions of service delivered*”, (kesenjangan antara harapan pelanggan/pengguna atas pelayanan yang diinginkan dengan persepsi atas layanan yang diterima). Berdasarkan definisi Parasuraman tersebut, konsep kualitas layanan dalam konteks perpustakaan dapat diartikan sebagai perbedaan antara persepsi dan harapan terhadap layanan perpustakaan. Kualitas layanan dinilai berdasar sudut pandang (persepsi) pengguna mengenai baik atau buruk, dapat diterima atau tidak dapat diterima. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diharapkan melampaui harapan pengguna, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas tergantung pada kemampuan penyedia jasa layanan dalam memenuhi harapan pelanggan/pengguna secara konsisten.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2.5 Metode LIBQUALTM

Metode LIBQUALTM merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan dan biasanya diterapkan di perpustakaan umum, perguruan tinggi atau perpustakaan khusus. Metode LIBQUALTM dicetus pada tahun 1999 oleh para pakar bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam *Association of Research Library (ARL)* di Amerika Serikat bekerja sama dengan Texas A dan M University. Metode LIBQUALTM dikembangkan dari SERVQUAL yang dirancang untuk mengukur kualitas layanan pada industri jasa. Metode ini kini digunakan oleh hampir seluruh perpustakaan di Amerika Serikat, Eropa, United Kingdom, dan Australia (Faidah dan Rachman, 2016).

Menurut Rahayuningsih (2015), LIBQUALTM (*library quality*) merupakan salah satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan. Selain itu, menurut Fatmawati (2012), LIBQUALTM merupakan *survey market total* yang efektif untuk konteks penelitian perpustakaan untuk menilai kualitas layanan perpustakaan. Berdasarkan uraian di atas dapat dikatakan bahwa metode LIBQUALTM merupakan salah satu panduan untuk menilai kualitas pelayanan yang ada di perpustakaan.

Dengan model LIBQUALTM dapat dianalisa tingkat kualitas yang diperoleh berdasarkan hasil pengukuran dan perbandingan antara layanan yang diharapkan (*expected services*) dan layanan yang diterima dan dipersepsikan oleh anggota (*perceived service quality*) pada berbagai dimensi layanan menurut LIBQUALTM seperti *service affect*, *library as place*, *personal control* dan *information access* (Fatmawati, 2012).

2.5.1 Tujuan metode LIBQUALTM

Metode LIBQUALTM dapat digunakan untuk mengetahui kebutuhan pengguna dan memfokuskan pada masalah pelayanan yang perlu ditangani. Dengan demikian tentunya penggunaan metode LIBQUALTM yang dilakukan mempunyai tujuan tertentu untuk dapat meningkatkan pelayanan perpustakaan menjadi lebih baik lagi. Menurut Saputro yang dikutip Anggraini (2015), tujuan LIBQUALTM yaitu:

1. Mendorong sebuah budaya unggul dalam memberikan layanan perpustakaan.
2. Membantu pemustaka perpustakaan agar lebih memahami persepsi dari kualitas layanan perpustakaan.
3. Mengumpulkan dan menafsirkan masukan pemustaka perpustakaan secara



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sulang Syarif Kasim Riau

sistematis dari waktu ke waktu.

4. Memberikan penilaian perpustakaan dengan informasi dari rekan lembaga lain sebagai pembanding.
5. Mengidentifikasi praktek-praktek terbaik dalam pelayanan perpustakaan.
6. Meningkatkan analitis staf perpustakaan dan kemampuan untuk bertindak terhadap data.

Selain itu, menurut Woodward yang dikutip Anggraini (2015), tujuan dari LIBQUAL^{+TM} apabila dilakukan dengan benar dapat berguna untuk:

1. Mendorong sebuah budaya unggul dalam memberikan layanan perpustakaan (*foster a culture of excellence in providing library service*).
2. Membantu pustakawan agar lebih memahami persepsi dari kualitas layanan perpustakaan (*help libraries better understand user perceptions of library service quality*).
3. Mengumpulkan dan menginterpretasikan umpan balik pemustaka untuk menafsirkan berbagai masukan dari pemustaka secara sistematis dari waktu ke waktu (*collect and interpret library user feedback systematically over time*).
4. Memberikan penilaian perpustakaan dengan informasi dari rekan lembaga lain sebagai pembanding (*provide libraries with comparable assessment information from peer institutions*).
5. Mengidentifikasi praktik-praktik terbaik dalam pelayanan perpustakaan (*identify best practices in library service*).
6. Meningkatkan kemampuan analisis staf perpustakaan untuk menafsirkan dan bertindak terhadap data (*enhance library staff member's analytical skills for interpreting and acting on data*).

Berdasarkan uraian diatas, dapat dikatakan bahwa tujuan dari LIBQUAL^{+TM} yaitu untuk memberikan layanan yang unggul, meningkatkan kualitas layanan, memahami persepsi dari kualitas layanan, menafsirkan masukan pemustaka, memberikan penilaian, meningkatkan kemampuan petugas untuk bertindak dan mengumpulkan umpan balik pemustaka dari pemustaka.

2.5.2 Dimensi pengukuran metode LIBQUAL^{+TM}

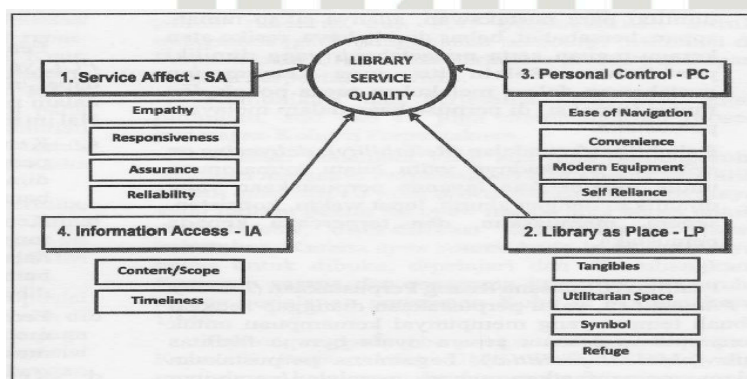
Berbagai dimensi didalam LIBQUAL^{+TM} terus dikembangkan oleh para peneliti yang tertarik memfokuskan pada penelitian kualitas layanan perpustakaan. Oleh karena itu, dimensi yang terdapat dalam LIBQUAL^{+TM} selalu disesuaikan dengan perkembangan dunia perpustakaan yang ada (Fatmawati, 2011).

Perkembangan dimensi LIBQUAL^{+TM} dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Perkembangan dimensi LIBQUALTM

Tahun 2000 (41 Pertanyaan)	Tahun 2001 (56 Pertanyaan)	Tahun 2002 (25 Pertanyaan)	Tahun 2003-2009 (22 Pertanyaan)
<i>Affect of Service</i>	<i>Affect of Service</i>	<i>Service Affect</i>	<i>Affect of Service</i>
<i>Library as Place</i>	<i>Library as Place</i>	<i>Library as Place</i>	<i>Information Control</i>
<i>Reliability</i>	<i>Reliability</i>	<i>Personal Control</i>	<i>Library as Place</i>
<i>Provision of Physical Collection</i>	<i>Self-Reliance</i>	<i>Information Access</i>	
<i>Access to Information</i>	<i>Access to Information</i>		

Berikut ini dimensi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LIBQUALTM tahun 2002 dan indikatornya yang dikembangkan oleh Fatmawati (2012) dapat di lihat pada Gambar 2.3.



Gambar 2.3. Dimensi model LIBQUALTM (Fatmawati, 2012)

1. *Service affect*-SA (kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani) yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas pustakawan perpustakaan dalam melayani pemustaka yang meliputi:
 - (a) *Empathy* (kepedulian) yaitu rasa peduli dan rasa penuh perhatian kepada setiap individu dan berupaya untuk memahami keinginan/kebutuhannya yang meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yg baik.
 - (b) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu selalu siap/tanggap membantu pemustaka yg kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu.
 - (c) *Assurance* (jaminan/kepastian) yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka.
 - (d) *Reliability* (reliabilitas/keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan layanan perpustakaan yang dijanjikan dengan akurat, tepat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

waktu, konsisten, segera, memuaskan dan terpercaya kepada pemustaka.

2. *Library as place*-LP (fasilitas dan suasana ruang perpustakaan) yaitu kemampuan menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik, bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang, peralatan/perabotan, ketersediaan sarana peralatan komunikasi dan petugas maupun sebagai simbol atau tempat perlindungan. Berikut ini aspek dari *library as place* yaitu:
 - (a) *Tangibles* (berwujud/ada bukti fisik) yaitu fasilitas fisik dan perlengkapan di perpustakaan, gedung yang bagus dan ber-AC, tersedia fasilitas sarana penelusuran (OPAC), sarana komunikasi (telepon/*intercom*), tempat parkir yang luas, sarana ibadah, *bookstore*, peralatan komputer yang canggih, jurnal ilmiah, *e-journals*, *online databases*, serta penampilan, cara berkomunikasi, seragam pustakawan yang menarik.
 - (b) *Utilitarian space* (ruang yang bermanfaat) yaitu bahwa perpustakaan memiliki ruang yang tenang yang mendukung belajar mandiri dan kelompok, selain itu perpustakaan memiliki desain ruang yang mampu menginspirasi untuk belajar.
 - (c) *Symbol* (berbagai makna) yang nyata, meliputi peralatan, fasilitas fisik dan peralatan komunikasi yang disediakan di perpustakaan.
 - (d) *Refuge* (tempat belajar yang nyaman) meliputi penyediaan ruang belajar yang menumbuhkan kreativitas dan imajinasi, tempat yang kondusif untuk bertumbuhkembangnya pikiran.
3. *Personal control*-PC (petunjuk dan sarana akses) yaitu suatu konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkan dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan, terdiri dari beberapa aspek sebagai berikut:
 - (a) *Ease of navigation* (kemudahan akses) yaitu pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkan dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan.
 - (b) *convenience* (kenyamanan individu pemustaka) yaitu mencakup kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi dan ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan.
 - (c) *Modern equipment* (peralatan yang modern) meliputi berbagai fasilitas perpustakaan yang mutakhir dan sesuai kebutuhan pemustaka.
 - (d) *Self reliance* (kepercayaan diri) yaitu pemustaka mempunyai keyakinan dapat menggunakan sarana akses dan berbagai petunjuk

4.

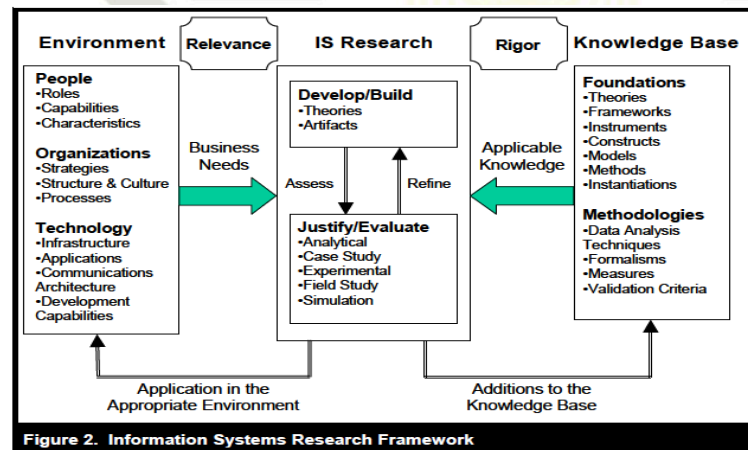
penelusuran informasi di perpustakaan.

Information access-IA (akses informasi) yaitu berkaitan dengan ketersediaan bahan perpustakaan yang memadai, kekuatan bahan perpustakaan yang dimiliki, cakupan isi/ruang lingkup, aktualitas, bimbingan pustakawan, maupun tingkat kecepatan waktu akses informasi di perpustakaan, meliputi aspek sebagai berikut ini:

- Content/scope* (isi/ruang lingkup) mencakup ketersediaan koleksi yang memadai, kekayaan koleksi jurnal *full text* maupun sumber informasi lainnya yang dimiliki, serta tersedianya bimbingan pustakawan untuk menelusuri informasi di perpustakaan.
- Timeliness* (kecepatan waktu akses) mencakup kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat.

2.6 Kerangka Penelitian Hevner

Penelitian yang dilakukan oleh Hevner dkk. (2004) tentang *design science in information systems research* bertujuan untuk menggambarkan kinerja penelitian ilmu desain dalam Sistem Informasi melalui kerangka kerja konseptual yang ringkas dan panduan yang jelas untuk memahami, melaksanakan, dan mengevaluasi penelitian. Kerangka penelitian Hevner dkk. (2004) dapat dilihat pada Gambar 2.4.



Gambar 2.4. Kerangka penelitian (Hevner dkk., 2004)

Gambar diatas menyajikan kerangka kerja konseptual untuk memahami, mengeksekusi, dan mengevaluasi penelitian sistem informasi dengan menggabungkan ilmu perilaku dan paradigma desain-sains. Penelitian mereka menggunakan kerangka ini untuk memposisikan dan membandingkan paradigma-paradigma yang ada. Pada sisi lingkungan (*relevance*) menjelaskan kebutuhan bisnis yang terdiri dari orang (peran, kemampuan dan karakteristik), organisasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

si (strategi, struktur dan budaya dan proses bisnis), dan teknologi yang ada atau yang direncanakan (infrastruktur, aplikasi, komunikasi arsitektur dan kemampuan pengembangan). Didalamnya terdapat tujuan, tugas, masalah, dan peluang yang mendefinisikan kebutuhan bisnis sebagaimana adanya yang dirasakan oleh orang-orang dalam organisasi.

Selanjutnya sisi basis pengetahuan (*rigor*) terdiri dari dasar penelitian (teori, kerangka kerja, instrumen, konstruk, model, metode dan instansiasi) dan metodologi (analisis data, teknik, formalisme, pengukuran dan kriteria validasi) dan juga metodologi menyediakan pedoman yang digunakan dalam tahap membenarkan/mengevaluasi.

Tujuan penelitian desain yaitu mengembangkan solusi berbasis teknologi yang penting dan relevan untuk masalah bisnis. Manfaat dari kualitas dan kecukupan artefak desain harus diuji dengan seksama melalui metode evaluasi yang dilaksanakan dengan baik. Penelitian desain berfokus pada masalah penting yang belum terselesaikan dengan cara unik dan inovatif atau berfokus pada masalah yang sudah terselesaikan tetapi dengan menghadirkan cara yang lebih efisien dan efektif. Yang terakhir yaitu memberikan kontribusi pada pengembangan pengetahuan dan metodologi.

2.7 Populasi dan Sampel

Menurut Megawati dan Rikardo (2015), populasi dapat di definisikan sebagai suatu kelompok subjek, variabel, konsep, atau fenomena. Penelitian dapat meneliti setiap anggota populasi untuk mengetahui sifat populasi bersangkutan. proses meneliti setiap anggota populasi dinamakan sensus. Namun karena keterbatasan waktu dan biaya dalam hal ini, prosedur yang biasa dilakukan adalah mengambil sampel dari populasi. Menurut Jogiyanto dalam Megawati dan Rikardo (2015) Sampel adalah bagian dari populasi yang mewakili keseluruhan anggota populasi yang bersifat representatif. Sampel yang baik merupakan sampel yang akurat dan tepat. Sampel yang akurat dan tidak tepat akan memberikan kesimpulan riset yang tidak diharapkan atau dapat menghasilkan kesimpulan salah yang menyesatkan.

2.7.1 Menentukan ukuran sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dijadikan sumber data dalam penelitian. Sampel diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Menurut Slovin yang dikutip Anggraini (2015), untuk mengetahui banyaknya sampel yang akan diteliti maka dapat dihitung dengan menggunakan Persamaan 2.1.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$\frac{N}{1 + Ne^2} \quad (2.1)$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = taraf kesalahan (sebesar 10%)

Ada dua cara pengambilan sampel, yaitu dengan teknik probabilitas (*probability sampling*) dan sampel non-probabilitas (*non-probability sampling*).

1. Sampel probabilitas (*probability sampling*) adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama kepada setiap anggota populasi untuk menjadi sampel. Teknik ini meliputi:
 - (a) *Simple random sampling* adalah teknik yang paling sederhana (*simple*). Sampel diambil secara acak, tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi, tiap elemen populasi memiliki peluang yang sama dan diketahui untuk terpilih sebagai subjek.
 - (b) *Startifed random sampling* adalah teknik yang membantu menaksir parameter populasi, mungkin terdapat sub kelompok elemen yang bisa diidentifikasi dalam populasi yang dapat diperkirakan memiliki parameter yang berada pada suatu variabel yang diteliti.
 - (c) *Proportionate stractifed random sampling* adalah teknik yang hampir sama dengan simple random sampling namun penentuan sampelnya memerhatikan strata (tingkatan) yang ada dalam populasi.
 - (d) *Disproportionate stratified random sampling* adalah teknik yang hampir mirip dengan *proportionate stratified random sampling* dalam hal heterogenitas populasi. Namun ketidakprofesionalan dalam penentuan sampel didasarkan pada pertimbangan jika anggota populasi berstrata umum namun kurang proposional pembagiannya.
 - (e) *Cluster sampling* atau sampel kelompok digunakan jika sumber data atau populasi sangat luas.
2. Sampel non-probabilitas (*non-probability sampling*) adalah teknik pengambilan sampel dimana setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama sebagai sampel. Teknik yang termasuk kedalam *non-probability* ini antara lain:
 - (a) *Systematic sampling* adalah teknik yang menggunakan nomor urut dari populasi baik yang berdasarkan nomor yang ditetapkan sendiri oleh peneliti maupun nomor identitas tertentu, ruang dengan urutan yang seragam atau pertimbangan sistematis lainnya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (b) *Quota sampling* adalah teknik yang menentukan jumlah sampel dari populasi yang memiliki ciri tertentu sampai jumlah kuota yang diinginkan.
- (c) *Convenience sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kemudahan saja. Seseorang diambil sebagai sampel karena kebetulan orang tersebut ada di tempat atau kebetulan mengenal orang tersebut.
- (d) *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan khusus sehingga layak dijadikan sampel.
- (e) *Boring sampling* adalah sampel yang mewakili jumlah populasi. Biasanya dilakukan jika populasi dianggap kecil atau kurang dari 100, lebih sering disebut *total sampling*.
- (f) *Showball sampling* adalah teknik penarikan sampel yang mula-mula dilakukan dalam jumlah kecil (informasi kecil) kemudian sampel yang terpilih pertama disuruh memilih sampel berikutnya yang akhirnya jumlah sampel akan bertambah banyak.

2.7.2 *Structural equation modeling (SEM)-partial least square (PLS)*

Menurut Wright dikutip Jogiyanto (2011) *Structural equation modeling (SEM)* adalah suatu teknik statistika untuk menguji dan mengestimasi hubungan kausal dengan mengintegrasikan analisis faktor dan analisis jalur. SEM tepat digunakan sebagai alternatif analisis jalur dan analisis data runtut waktu (*time series*) yang berbasis kovarian. Proses pemodelan SEM terdiri atas dua tahapan dasar, yaitu validasi model pengukuran dan pengujian model struktural. SEM memiliki kemampuan mengukur variabel laten yang tidak secara langsung diukur tetapi melalui estimasi indikator/parameternya. Hal tersebut memungkinkan peneliti melakukan pengujian secara eksplisit tingkat konsistensi alat ukur dan konsistensi internal (reliabilitas) suatu model penelitian yang secara teoritis hubungan struktural antar variabel laten dapat diestimasi secara akurat. Selain itu, SEM dapat melakukan analisis faktor, analisis jalur, dan regresi. Aplikasi perangkat lunak SEM sering digunakan untuk membangun model gabungan antara variabel laten dan spesifikasi jalur yang menghubungkan antar variabel.

SEM dapat berbasis pada varian atau kovarian. SEM berbasis varian adalah SEM yang menggunakan varian dalam proses iterasi atau blok varian antar indikator atau parameter yang diestimasi dalam satu variabel laten tanpa mengkorelasikannya dengan indikator-indikator yang ada di variabel laten lain dalam satu model penelitian. Berbeda dengan SEM berbasis kovarian yang melakukan interkorelasi atau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membebaskan indikator-indikatornya untuk saling berkorelasi dengan indikator dan variabel laten lainnya (Jogiyanto, 2011).

SEM memiliki dua tujuan utama dalam analisisnya, tujuan yang pertama yaitu menentukan apakah model *possible* (masuk akal) atau *fit* atau dengan kata lain menguji *fit* suatu model yaitu kesesuaian model data empiris. Tujuan kedua yaitu menguji berbagai hipotesis yang telah dibangun sebelumnya. SEM memiliki empat perbedaan dengan regresi biasa dan teknik *multivariate* lainnya, yaitu:

1. SEM membutuhkan lebih dari sekedar perangkat statistik yang didasarkan atas regresi biasa dan analisis varian.
2. Regresi biasa umumnya menspesifikasikan hubungan kausal antara variabel-variabel teramati, sedangkan pada variabel-variabel laten SEM hubungan kausal terjadi diantara variabel-variabel tidak teramati atau variabel-variabel laten.
3. SEM selain memberikan informasi tentang hubungan kausal stimulan diantara variabel-variabelnya juga memberikan informasi tentang muatan faktor dan kesalahan-kesalahan pengukuran.
4. Estimasi terhadap *multiple interrelated dependence relationship*. Pada SEM sebuah variabel bebas pada suatu persamaan bisa menjadi variabel terikat pada persamaan lain.

Menurut Jogiyanto (2011) analisis *partial least square* (PLS) adalah teknik statistika multivarian yang melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda dan variabel independen berganda. PLS merupakan salah satu metode statistika SEM berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data, seperti ukuran sampel penelitian kecil, adanya data yang hilang (*missing values*) dan multikolinearitas. Tujuan PLS adalah memprediksi pengaruh variabel X terhadap Y dan menjelaskan hubungan teoritis di antara kedua variabel.

PLS adalah analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas, sedangkan model struktural digunakan untuk uji kausalitas (pengujian hipotesis dengan model prediksi). SEM berbasis kovarian bertujuan untuk mengestimasi model untuk pengujian atau konfirmasi teori, sedangkan SEM varian bertujuan untuk memprediksi model untuk pengembangan teori. Karena itu, PLS merupakan alat prediksi kausalitas yang digunakan untuk pengembangan teori. PLS menjadi metode yang kuat dari suatu analisis karena kurangnya ketergantungan pada skala pengukuran (misal pengukuran yang membutuhkan skala interval atau rasio), uku-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ran sampel, dan distribusi dari residual. Indikator pada PLS bisa dibentuk dengan tipe refleksif atau formatif.

1. Model pengukuran (*outer model*)

Model pengukuran untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Melalui proses iterasi algoritma, parameter model pengukuran (validitas konvergen, validitas diskriminan, *composite reliability* dan *cronbach's alpha*) diperoleh, termasuk nilai R² sebagai parameter ketepatan model prediksi. Model pengukuran digunakan untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur (Cooper dalam Jogiyo (2011)).

Dalam PLS model pengukuran atau *outer model* dengan indikator refleksif dievaluasi dengan *convergent validity* dan *discriminant validity* dari indikatornya serta *composite reliability* untuk blok indikator. Sedangkan indikator formatif dievaluasi berdasarkan *substantive* kontennya yaitu dengan membandingkan besarnya *relative weight* dan melihat signifikansi dari ukuran *weight* tersebut Ghazali (2014). Menurut Ghazali (2014) pengujian *outer model* dilakukan dengan tahap-tahap sebagai berikut:

(a) *Convergent validity*

Convergent validity dari model pengukuran dengan indikator refleksif dinilai berdasarkan korelasi antara *item score* atau *component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 konstruk yang ingin diukur. Namun demikian untuk penelitian awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,50 sampai dengan 0,60 dianggap cukup.

(b) *Discriminant validity*

Discriminant validity dari model pengukuran dengan indikator refleksif dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka hal itu menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya.

(c) *Square root of average variance extracted (AVE)*

Setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam mo-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

del maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik.

(d) *Composite reliability*

Penilaian yang biasa digunakan untuk menilai reliabilitas konstruk dan dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* dan *croanbach alpha* diatas 0,70. untuk penelitian bersifat konfirmasi dan 0,60-0,70 masih dapat diterima untuk penelitian bersifat *exploraty* atau penyelidikan.

2. Model struktural (*inner model*)

Inner model merupakan model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antarvariabel laten. Melalui proses *bootstrapping*, parameter uji *T-statistic* diperoleh untuk memprediksi adanya hubungan kausalitas Jogiyanto (2011). Dalam menilai model struktural dengan PLS, dimulai dengan melihat nilai *R-square* untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh substantive atau yang paling pokok. Nilai *R-square* 0,67, 0,33, 0,19 dapat disimpulkan bahwa model dikatakan baik, moderate dan lemah.

3. Uji hipotesis

Untuk pengujian seluruh hipotesis maka digunakan metode *partial least square* (PLS). PLS merupakan metode analisis yang *powerfull* karena tidak didasarkan banyak asumsi. Dengan metode PLS maka model yang diuji dapat mempergunakan asumsi, seperti data tidak harus berdistribusi normal, skala pengukuran dapat berupa nominal, ordinal, interval maupun rasio, jumlah sampel tidak harus besar, indikator tidak harus dalam bentuk reflektif (dapat berupa indikator reflektif dan normatif) dan model tidak harus berdasarkan teori (Ghozali, 2014).

Dengan uji t yaitu untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel indenpen yang terdapat dalam persamaan tersebut secara individu apakah berpengaruh terhadap nilai variabel dependen Ghozali (2014). Untuk pengujian ini dilakukan dengan melihat *output* dengan bantuan program aplikasi *smartPLS*. Jika nilai T hitung < T tabel, maka hipotesis nol ditolak (koefisiensi regresi signifikasi). Dalam pengujian hipotesis tingkat signifikansi yang digunakan adalah 95% ($\alpha=0,05$). Nilai T tabel dengan tingkat signifikansi 95% adalah 1,96. Model persamaan struktural dalam penelitian ini akan diselesaikan dengan program *smartPLS* 3.0.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.8 Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru

Cikal bakal Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kota Pekanbaru adalah keberadaan perpustakaan di Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru dan pembentukan Kantor Arsip dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru nomor 8 Tahun 2001 tentang perubahan atas peraturan daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2001 tentang pembentukan susunan organisasi dan tata Kerja Badan/Kantor di lingkungan pemerintah Kota Pekanbaru. Penataan organisasi perangkat daerah dilakukan Pemerintah Kota Pekanbaru dengan membentuk Kantor Perpustakaan dan Arsip berdasarkan peraturan daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2008 tentang pembentukan susunan organisasi, kedudukan dan tugas pokok lembaga teknis daerah di lingkungan pemerintah Kota Pekanbaru. Selanjutnya, berdasarkan peraturan daerah Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2013 tentang perubahan atas peraturan daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2008.

DISPUSIP kota Pekanbaru merupakan instansi pemerintah yang melayani masyarakat khususnya menyediakan sarana berbagai layanan untuk mendukung efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan perpustakaan dan kearsipan. DISPUSIP kota Pekanbaru beralamat di Jl. Dr. Sutomo No.1, Suka Mulia, Sail, kota Pekanbaru, Riau. Pada saat ini dinas tersebut di Kepalai oleh Ir. Hj. Nelfiyonna, M.Si yang meliputi Sekretriati dan tiga bidang yaitu bidang pembinaan, bidang informasi layanan dan bidang akuisisi, bidang deposit dan pengolahan. Kemudian pegawai yang terdapat didalamnya sebanyak 34 orang pegawai negeri sipil, 39 orang tenaga harian lepas. DISPUSIP kota Pekanbaru mengelola perpustakaan umum kota Pekanbaru dimana terdapat empat perpustakaan keliling, dua taman bacaan masyarakat dan satu unit pengelola arsip statis kota Pekanbaru.

2.8.1 Visi

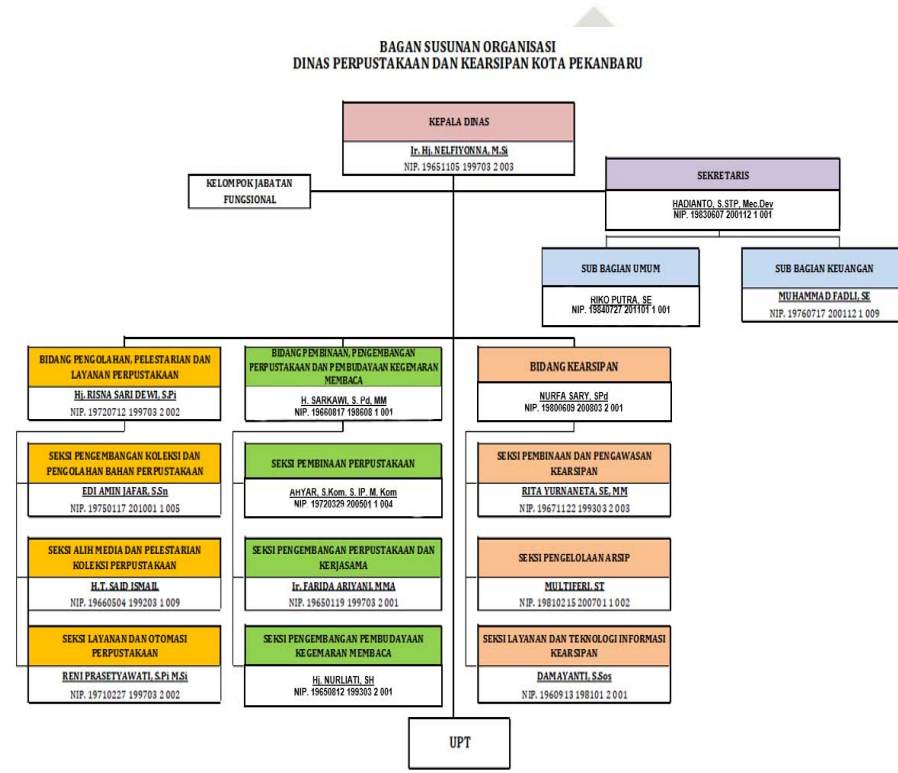
“Terwujudnya Pusat Informasi dan Dokumentasi serta Pusat Baca di Kota Pekanbaru.”

2.8.2 Misi

1. Meningkatkan kualitas perpustakaan umum serta mencerdaskan masyarakat Kota Pekanbaru melalui pengembangan, pembinaan, pelayanan dan informasi.
2. Melaksanakan promosi, sosialisasi dan penyuluhan di bidang kearsipan dalam rangka meningkatkan tata kelola arsip.
3. Melestarikan khasanah literatur, bibliografi Kota Pekanbaru dan mewujudkan tertibnya penyimpanan dokumentasi administrasi negara yang bermanfaat bagi masyarakat.

4. Mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan aparatur.
5. Mengoptimalkan kinerja dalam menunjang manajemen operasional perkantoran.

Adapun Struktur Organisasi dari DISPUSIP Kota Pekanbaru dapat dilihat pada Gambar 2.5:



Gambar 2.5. Struktur organisasi

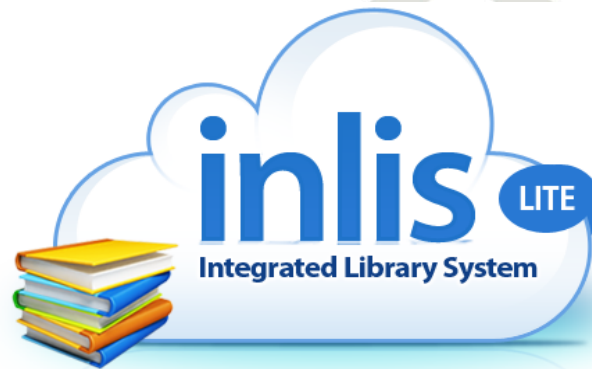
Integrated Library System (INLISLite) adalah perangkat lunak (*software*) aplikasi otomasi perpustakaan yang dibangun dan dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PERPUSNAS RI) sejak tahun 2011, dengan tujuan untuk mempermudah tugas-tugas atau kegiatan harian diperpustakaan. Namun pada DISPUSIP Kota Pekanbaru, INLISLite mulai diterapkan pada tahun 2015, INLISLite merupakan Sistem Informasi berbasis *localhost* dengan bahasa pemrograman *Active Server Pages* (ASP.NET) dan server yang digunakan adalah Sistem Operasi *Windows*. Terdapat beberapa fitur layanan pada INLISLite sebagai berikut: *backoffice* yaitu bagian yang hanya boleh diakses oleh operator yang diberikan akun berupa *username* dan *password* sesuai dengan wewenang yang diberikan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepadanya, OPAC yaitu sarana bagi pemustaka untuk mencari data koleksi yang dibutuhkan, keanggotaan *online* yaitu digunakan oleh anggota perpustakaan untuk melihat profil keanggotaan serta daftar transaksi peminjaman yang pernah dilakukan. Pendaftaran anggota (mandiri) yaitu untuk pendaftaran keanggotaan secara mandiri, dan *checkpoint* (buku tamu) yaitu buku tamu elektronik yang dapat digunakan sebagai pengganti buku tamu tradisional atau tulis tangan. INLISLite telah mampu mendukung kegiatan pengolahan bahan pustaka, sirkulasi, keanggotaan, akuisisi, serta rekapitulasi laporan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru. Tampilan menu INLISLite dapat dilihat pada Gambar 2.6:



BACKOFFICE | OPAC | KEANGGOTAAN ONLINE | PENDAFTARAN ANGGOTA | BUKU TAMU

Gambar 2.6. Tampilan utama INLISLite

2.10 Penelitian terdahulu

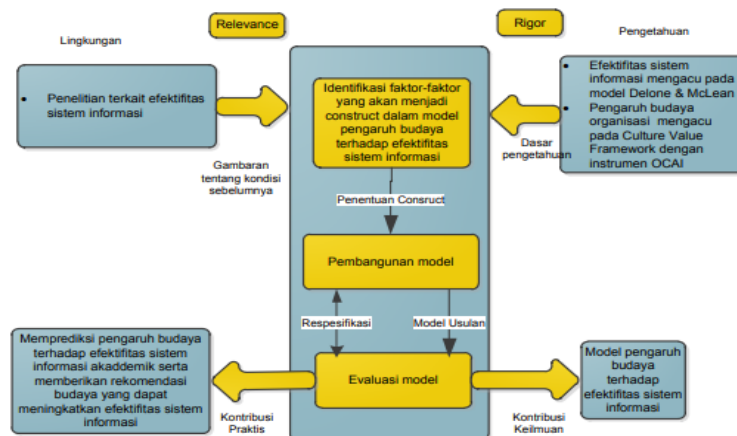
2.10.1 Cholid fauzi

Penelitian yang dilakukan oleh Fauzi (2015), tentang pengaruh budaya organisasi terhadap efektivitas sistem informasi yang dilakukan di Sekolah Tinggi Sains dan Teknologi Indonesia (ST-INTEN). Penelitian ini bertujuan untuk menilai hubungan antara budaya organisasi terhadap efektivitas sistem informasi khususnya pemanfaatan sistem informasi akademik di ST-INTEN dengan menggunakan model DeLone and Mclean dan CVF dengan instrumen OCAI.

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini terinspirasi dari kerangka berpikir metodologi IS *Research* yang dikemukakan oleh Hevner dkk. (2004), Sebuah penelitian sistem informasi haruslah memiliki dua sisi yaitu relevan dengan lingkungannya (*relevance*) dan patuh terhadap dasar pengetahuan yang ada (*rigor*) dapat dilihat pada Gambar 2.7.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.7. Kerangka penelitian (Fauzi, 2015)

Model budaya yang diajukan oleh Fauzi (2015) dapat dilihat pada Gambar 2.8.



Gambar 2.8. Model budaya yang diajukan

Daftar hipotesis penelitian dapat dilihat pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2. Daftar hipotesis penelitian

No	Hipotesis	Pernyataan Hipotesis
1	H1	Konstruk penggunaan (<i>use</i>) dipengaruhi secara positif kualitas informasi dalam efektifitas sistem informasi
2	H2	Konstruk kepuasan (<i>use satisfaction</i>) dipengaruhi secara positif kualitas informasi dalam efektifitas sistem informasi
3	H3	Konstruk penggunaan (<i>use</i>) dipengaruhi secara positif kualitas sistem dalam efektifitas sistem informasi
4	H4	Konstruk kepuasan (<i>use satisfaction</i>) dipengaruhi secara positif kualitas sistem dalam efektifitas sistem informasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.2 Daftar hipotesis penelitian (Tabel Lanjutan...)

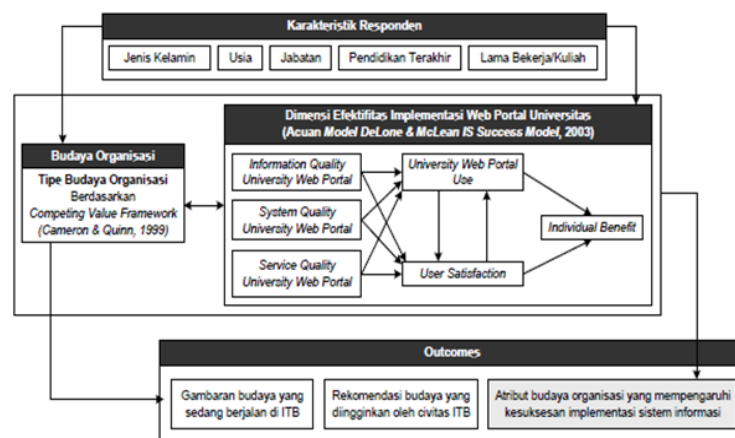
No	Hipotesis	Pernyataan Hipotesis
5	H5	Konstruk Penggunaan (<i>use</i>) dipengaruhi secara positif kualitas layanan dalam efektifitas sistem informasi
6	H6	Konstruk kepuasan (<i>use satisfaction</i>) dipengaruhi secara positif kualitas layanan dalam efektifitas sistem informasi
7	H7	Konstruk efektifitas (efek) dipengaruhi secara positif konstruk penggunaan
8	H8	Konstruk Efektifitas (efek) dipengaruhi secara positif konstruk kepuasan
9	H9	Konstruk Efektifitas (efek) dipengaruhi secara positif oleh budaya dominan organisasi dalam e-efektifitas sistem informasi

Dari evaluasi yang dilakukan menggunakan metode SEM-PLS, dihasilkan model pengaruh budaya terhadap efektifitas sistem informasi yang terdiri dari 6 konstruk efektifitas yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan dan efektifitas, dan 3 Konstruk dari pengaruh budaya yaitu *clan*, *adhocracy* dan *hierarchy*.

2.10.2 Murahartawaty

Penelitian ini tentang analisis pengaruh budaya organisasi terhadap efektivitas implementasi sistem informasi dengan tujuan untuk menganalisis hubungan antara budaya organisasi dan tingkat efektifitas implementasi sistem informasi khususnya portal *website* di perguruan tinggi XYZ dengan menggunakan Model CVF dan model *updated IS success deLone* dan *McLeann*.

Model budaya yang diajukan oleh Murahartawaty (2013) dapat dilihat pada Gambar 2.9.



Gambar 2.9. Model konseptual



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Terdapat budaya dalam organisasi di PT XYZ
- Metode analisis
- (a) Menghitung nilai rata-rata untuk setiap dimensi penilaianOCAI berdasarkan model CVF. Nilai rata-rata terendah menunjukkan budaya yang dominan.
 - (b) Menentukan budaya dominan.
2. Budaya *clan*, *adhocracy*, *market* dan *hierarchy* memiliki hubungan dengan efektifitas implementasi sistem informasi.
 3. Budaya organisasi merupakan kekuatan (*asset*) atau kelemahan (*liabilities*) bagi pencapaian efektifitas implementasi sistem informasi.
 4. Budaya organisasi sesuai dengan kriteria efektifitas implementasi sistem informasi.

Metode analisis yang digunakan adalah menghitung koefisien korelasi menggunakan *person coefficient correlation* (r).

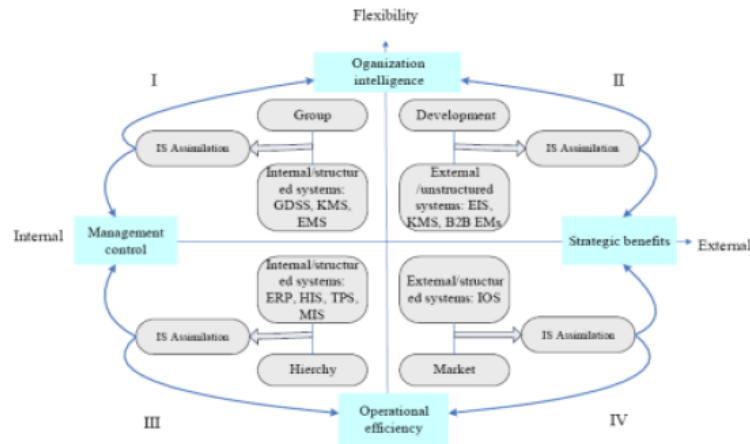
Hasil penelitian ini yaitu budaya *market* dan *adhocracy* bersifat sebagai kelemahan (*liabilities*) dalam mencapai efektifitas implementasi sistem informasi, dan budaya *clan* dan *hierarchy* bersifat sebagai kekuatan (*asset*) untuk mencapai efektifitas implementasi sistem informasi di Perguruan Tinggi XYZ. Tingkat efektifitas implementasi portal web mencapai pada level setiap individu telah menggunakan portal web dalam aktivitas sehari-hari dan model spesifikasi DeLone dan McLean tidak sesuai untuk menilai efektifitas sistem informasi, sebab dimensi kualitas layanan tidak kuat mempengaruhi efektifitas sistem informasi.

2.10.3 Erik Romadona, Budi Laksono Putro dan Asep Wahyudin

Selanjutnya penelitian oleh Romadona dkk. (2014) tentang sistem rekomendasi sistem informasi berdasarkan budaya organisasi menggunakan metodeOCAI dan CVF pada Studi Ilmu Komputer dan Pendidikan Ilmu Komputer, Universitas Pendidikan Indonesia. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui cara membangun perangkat lunak berbasis web yang diimplementasikan untuk memberikan informasi sistem informasi apa saja yang sesuai dengan budaya organisasi yang ada saat ini. Metode yang digunakan untuk mengukur budaya organisasi adalahOCAI, dimana metode ini biasa digunakan untuk mengukur budaya organisasi yang ada pada CVF. Dengan menggunakan *culture-information system fit framework* dapat digunakan untuk memberikan informasi mengenai rekomendasi sistem informasi yang sesuai dengan budaya organisasi. Model *culture-information system fit* dapat dilihat pada Gambar 2.10.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.10. Model *culture-information system fit*

Dari hasil penilaian menggunakan OCAI pada kertas dan uji coba langsung pada sistem dapat dilihat bahwa budaya organisasi saat ini yang paling dominan adalah *clan* dengan nilai 28,05 untuk yang menggunakan kertas dan 26,35 untuk yang uji coba langsung pada sistem. Perbedaan hasil antara yang menggunakan kertas dan uji coba langsung dikarenakan beberapa faktor seperti faktor jumlah responden, faktor tidak serius dalam mengisi kuesioner. Maka sistem informasi yang paling sesuai dengan budaya organisasi *clan* menurut *culture-information system fit framework* adalah *group decision support system* contohnya sistem forum dosen, *electronic meeting system* contohnya sistem pertemuan online, *knowledge management system* contohnya sistem *respository* riset dosen dan mahasiswa, dan *sharing experience system*.

2.10.4 Endang Fatmawati

Penelitian ini oleh Fatmawati (2012) tentang evaluasi kualitas layanan perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro (FEBUNDIP) berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan metode LIBQUALTM. Hasil uji hipotesisnya semua terbukti dan hasil rerata yang didapatkan berbeda nyata. Dimensi layanan perpustakaan yang belum memenuhi harapan dan persepsi pemustaka di perpustakaan FEBUNDIP dengan menggunakan metode LIBQUALTM adalah dimensi petunjuk dan sarana akses (*personal control-PC*) dan dimensi akses informasi (*information access-IA*). Selanjutnya layanan perpustakaan yang paling belum memenuhi harapan dan persepsi pemustaka yaitu ada pada masing-masing dimensi LIBQUALTM.



BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

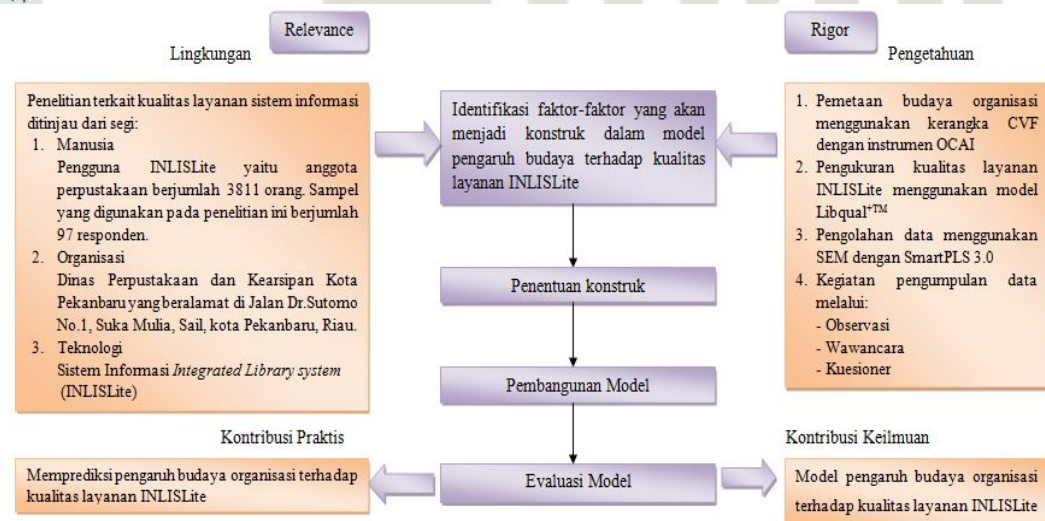
Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif yaitu suatu metode yang bertujuan untuk menerangkan keadaan yang sebenarnya dari variabel yang akan diteliti. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan fenomena nyata yang terjadi dalam suatu organisasi (Tanadi, 2014).

3.2 Menentukan Topik dan Objek Penelitian

Langkah awal yang dilakukan dalam penelitian yaitu menentukan topik permasalahan yang akan diangkat menjadi sebuah penelitian dalam penulisan Tugas Akhir. Selanjutnya menetapkan topik pada tugas akhir yang akan dilakukan yaitu menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas layanan INLISLite. Objek penelitian yaitu pada INLISLite pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru.

3.3 Proses Alur Penelitian

Metodologi penelitian ini di adopsi dari kerangka berpikir Hevner dkk. (2004) mengenai metodologi *IS Research* yang telah dimodifikasi mengikuti penelitian Fauzi (2015). Metodologi penelitian ini terbagi dalam dua sisi yaitu *relevance* (sesuai dengan fakta dilapangan) dan *rigor* (pengetahuan). Adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Kerangka penelitian



3.4 Analisis Lingkungan (*Relevance*)

Pada tahap ini penulis melakukan analisis terhadap lingkungan DISPUSIP khususnya bagian perpustakaan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas layanan INLISLite yang meliputi: manusia, organisasi dan teknologi.

3.4.1 Manusia

Manusia disini sebagai pengguna atau orang yang menggunakan sistem, dimana manusia merupakan komponen penting dalam penelitian ini. Pengguna INLISLite ini adalah anggota perpustakaan berjumlah 3811 orang. Kemudian setelah dilakukan penarikan sampel menggunakan rumus slovin maka, didapatkan responden sebanyak 97 orang.

3.4.2 Organisasi

Penelitian ini dilakukan pada sebuah organisasi pemerintahan yaitu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru yang beralamat di Jalan Dr.Sutomo No.1, Suka Mulia, Sail, kota Pekanbaru, Riau.

3.4.3 Teknologi

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru telah menerapkan sebuah sistem informasi untuk membantu pengolahan dan pelayanan perpustakaan yaitu Sistem Informasi *integrated library system* (INLISLite).

3.5 Analisis Dasar Pengetahuan (*Rigor*)

Dasar pengetahuan adalah suatu kegiatan atau aktivitas dalam penelitian yang merupakan proses pengumpulan informasi yang diperlukan dan juga sebagai landasan untuk menemukan atau menyelesaikan permasalahan pada penelitian yang dilakukan.

3.5.1 Pengukuran kualitas layanan *Integrated Library System* (INLISLite)

Pada penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan INLISLite menggunakan sebuah model yaitu LIBQUALTM, model ini memiliki empat variabel pengukuran yaitu *service affect*, *library as place*, *personal control*, dan *information access*. Model LIBQUALTM digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Persepsi diartikan sebagai tingkat layanan yang diterima atau di rasakan oleh pengguna, sedangkan harapan yang di maksud yaitu keinginan pengguna akan layanan tertentu yang memenuhi kebutuhannya.



3.5.2 Pengukuran budaya organisasi

Pada penelitian ini untuk melakukan pengukuran pengaruh budaya organisasi mengacu pada CVF dengan instrumenOCAI, model ini untuk memberikan gambaran mengenai peran nilai-nilai yang ada di dalam budaya organisasi yang mencerminkan karakter organisasi. Terdapat empat tipe budayaOCAI yaitu *clan culture*, *adhocracy culture*, *market culture* dan *hierarchy culture*. Adapun kategori pertanyaan dalamOCAI yang mewakili keempat kuadran budaya organisasi adalah: (1) karakter dominan organisasi, (2) kepemimpinan organisasi, (3) manajemen personal, (4) perekat organisasi, (5) penekanan strategis, dan (6) kriteria keberhasilan.

3.5.3 Teknik pengolahan data menggunakan SEM-PLS

Dalam penelitian ini teknik pengolahan data menggunakan SEM-PLS. SEM-PLS merupakan alternatif yang digunakan untuk dimana kondisi model penelitian lebih dari satu variabel dependen, data tidak bersifat multivariat normal. Pada penelitian ini menggunakan variabel dari model kualitas layanan yaitu LIBQUALTM dan juga variabel tipe budayaOCAI.

3.5.4 Pengumpulan data

Dalam penelitian diperlukan adanya data-data fakta, berikut ini merupakan kegiatan yang dilakukan dalam pengumpulan data yaitu:

1. Observasi

Penulis melakukan pengamatan langsung ke objek penelitian yaitu di bagian Perpustakaan pada DISPUSIP Kota Pekanbaru yang bertujuan untuk mengamati sesuai dengan topik yang akan di teliti seperti mengenai budaya organisasi dan kualitas layanan INLISLite.

2. Wawancara

Penulis melakukan tatap muka secara langsung dengan sumber informasi untuk mengajukan pertanyaan-pertanyaan mengenai budaya organisasi dan kualitas layanan INLISLite yang berjalan saat ini. Wawancara dilakukan kepada Rubaman Hasuli, ST selaku tenaga IT, kemudian pada Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan yaitu Ibu Reni Setyawati, S.Pi, M.Si dan juga pada beberapa pengunjung perpustakaan.

3. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2013), Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini, kuesioner yang dibagikan berisi 28 pertanyaan yang diambil dari setiap indikator dari dimensi metode LIBQUALTM yang digunakan yaitu *service*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

affect, library as place, personal control, dan information access. Jenis instrumen pada penelitian ini adalah menggunakan skala *Likert*, yaitu dengan tingkat jawaban terdiri dari 4 tingkatan. Skala *likert* digunakan untuk mengukur tanggapan atau respons seseorang tentang obyek sosial. Alternatif jawaban tersebut dapat diberi skor positif dengan skala nilai 1 sampai 4.

Daftar hipotesis penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Skala *Likert*

Skala	Kategori
1	Sangat Tidak Puas (STP)
2	Tidak Puas (TP)
3	Puas (P)
4	Sangat Puas (SP)

4. Populasi dan Sampel

(a) Populasi

Populasi adalah keseluruhan obyek/subyek yang diperlukan dalam penelitian Anggraini (2015). Populasi dalam penelitian yaitu pengunjung perpustakaan yang telah menjadi anggota tetap (*member*) sebanyak 3811 orang.

(b) Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dijadikan sumber data dalam penelitian Anggraini (2015). Sampel diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Untuk mengetahui banyak sampel maka menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin dapat dilihat pada Persamaan 2.1:

$$\frac{3811}{1 + 3811(0.1)^2}$$

$$\frac{3811}{1 + 3811(0.01)}$$

$$\frac{3811}{39,11}$$

$$97,4$$

3.6 Penentuan Konstruk

Tahap selanjutnya adalah melakukan identifikasi faktor-faktor yang akan menjadi konstruk dalam model pengaruh budaya terhadap kualitas layanan INLIS-Lite. Adapun daftar konstruk dan jumlah item kuesioner dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2. Daftar konstruk dan jumlah kuesioner LIBQUALTM

Dimensi	Aspek	Indikator	Kode
Service Affect-SA (kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani)	Kepedulian (<i>empathy</i>)	Pustakawan memahami kebutuhan saya di Perpustakaan	SA1
		Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya	SA2
	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	Kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan saya di Perpustakaan	SA3
		Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya perlukan	SA4
	Jaminan/Kepastian (<i>assurance</i>)	Keramahan pustakawan dalam melayani saya	SA5
		Pustakawan dapat di percaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya	SA6
	Reliabilitas/keandalan (<i>reliability</i>)	Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan	SA7
		Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang saya ajukan	SA8
	Berwujud/ada bukti fisik (<i>Tangible</i>)	Ketersediaan buku-buku di Perpustakaan dalam membantu saya menyelesaikan berbagai tugas	LP1
		Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan cukup memadai dan berfungsi dengan baik	LP2
Library Place-LP (Fasilitas dan Sarana Ruang Perpustakaan)	Ruang yang bermanfaat (<i>utilitarian space</i>)	Ketenangan ruangan perpustakaan untuk belajar	LP3
		Adanya desain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka	LP4
	Berbagai makna (<i>symbol</i>)	Perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar	LP5
		Perpustakaan terbuka untuk civitas akademika dalam belajar/diskusi bersama	LP6
	Tempat belajar yang nyaman (<i>refuge</i>)	Ketersediaan ruangan di Perpustakaan yang nyaman untuk belajar	LP7
		Kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar	LP8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.2 Daftar konstruk dan jumlah kuesioner LIBQUALTM (Tabel Lanjutan...)

Dimensi	Aspek	Indikator	Kode
Personal Control-PC (Petunjuk dan Sarana Akses)	Kemudahan akses (<i>ease of navigation</i>)	Kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi menggunakan INLISLite	PC1
		Penataan koleksi pada INLISLite memudahkan saya untuk mengaksesnya	PC2
	Kenyamanan individu pemustaka (<i>convenience</i>)	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas INLISLite	PC3
		Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di INLISLite	PC4
	Peralatan yang modern (<i>modern equipment</i>)	Ketersediaan fasilitas INLISLite membantu saya memperoleh bahan perpustakaan	PC5
		Fitur-fitur yang tersedia pada INLISLite sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun artikel jurnal/majalah	PC6
	Kepercayaan diri (<i>self reliance</i>)	Saya dapat mencari informasi sendiri di Perpustakaan dengan menggunakan INLISLite	PC7
		Kemampuan saya dalam menggunakan INLISLite untuk menelusuri informasi	PC8
Information Access-IA (akses informasi)	Isi/ruang lingkup (<i>content/scope</i>)	Ketersediaan koleksi pada INLISLite sesuai dengan kebutuhan	IA1
		Tersedianya bimbingan pengunjung di Perpustakaan pada saat dibutuhkan	IA2
	Kecepatan Waktu akses (<i>timeliness</i>)	Kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan melalui INLISLite	IA3
		Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui alat bantu katalog INLISLite	IA4

Daftar pertanyaan kuesioner OCAI pada karakteristik dominan dapat dilihat pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3. Karakteristik dominan

Dimensi	karakteristik Dominan	Saat Ini	Diharapkan
A	Organisasi merupakan suatu tempat separiti keluarga besar dengan orang-orang yang saling berbagi didalamnya		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.3 Karakteristik dominan (Tabel Lanjutan...)

Dimensi	Karakteristik Dominan	Saat Ini	Diharapkan
B	Organisasi merupakan tempat yang sangat mudah untuk menyesuaikan diri dan berbisnis. Setiap anggota organisasi mau dan berani mengambil risiko		
C	Organisasi sangat berfokus pada hasil. Tujuan utamanya adalah menyelesaikan pekerjaan. Setiap anggota organisasi sangat bersaing dengan organisasi lain dan berfokus pada hasil		
D	Organisasi merupakan tempat yang sangat terawasi dan tertata. Terdapat peraturan resmi untuk mengendalikan apa yang orang kerjakan		
Total		100	100

Daftar pertanyaan kuesioner OCAI pada kepemimpinan organisasi dapat dilihat pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4. Kepemimpinan organisasi

Dimensi	Kepemimpinan Organisasi	Saat Ini	Diharapkan
A	Kepemimpinan dalam organisasi ini bersifat sebagai pembimbing dengan memberi contoh dalam menasehati atau membina		
B	Kepemimpinan dalam organisasi ini bersifat kewirausahaan, berinovasi dan berani mengambil risiko		
C	Kepemimpinan dalam organisasi ini bersifat garang yang berfokus pada pencapaian hasil		
D	Kepemimpinan dalam organisasi ini sebagai orang yang mengatur, menyusun dan memelihara ketepatan kerja		
Total		100	100

Daftar pertanyaan kuesioner OCAI pada manajemen personal dapat dilihat pada Tabel 3.5.

Tabel 3.5. Manajemen personal

Dimensi	Manajemen Personal	Saat Ini	Diharapkan
A	Manajemen dalam organisasi ini bercirikan dengan kerja tim, kesepakatan dan partisipasi		
B	Manajemen dalam organisasi ini bercirikan dengan berani mengambil risiko, menciptakan hal baru, memberikan kebebasan dalam berkarakter pada setiap individu		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.5 Manajemen personal (Tabel Lanjutan...)

Dimensi	Manajemen Personal	Saat Ini	Diharapkan
C	Manajemen dalam organisasi ini bercirikan oleh persaingan yang kuat, tuntutan yang tinggi dan pencapaian		
D	Manajemen dalam organisasi ini bercirikan dengan keamanan pekerjaan, keberagaman, dapat diprediksi dan keseimbangan hubungan dalam organisasi		
Total		100	100

Daftar pertanyaan kuesioner OCAI pada perekat organisasi dapat dilihat pada Tabel 3.6.

Tabel 3.6. Perekat organisasi

Dimensi	Perekat Organisasi	Saat Ini	Diharapkan
A	Yang menjadi perekat organisasi ini adalah kesetiaan dan kepercayaan bersama. Komitmen merupakan hal yang sangat penting dalam organisasi		
B	Perekat organisasi ini adalah komitmen pada inovasi dan pengembangan. Selalu berfokus pada hal-hal yang sangat terbaru		
C	Perekat organisasi ini adalah pada prestasi dan pencapaian tujuan. Keagresifan dan kemenangan merupakan hal utama		
D	Perekat organisasi ini adalah peraturan dan keputusan resmi. Mempertahankan kelancaran organisasi itu sangat penting		
Total		100	100

Daftar pertanyaan kuesioner OCAI pada penekanan strategi dapat dilihat pada Tabel 3.7.

Tabel 3.7. Penekanan strategi

Dimensi	Penekanan Strategi	Saat Ini	Diharapkan
A	Organisasi ini menekankan pada pengembangan sumber daya manusia. Kepercayaan tinggi, keterbukaan, partisipasi dan selalu melibatkan setiap karyawan		
B	Organisasi ini menekankan pada penemuan sumber daya baru dan menciptakan tantangan baru. Mencoba hal-hal baru dan peluang baru		
C	Organisasi ini menekankan pada persaingan dan pencapaian. Mencapai target dan memenangkan pasar adalah tujuan utama		



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.7 Penekanan strategi (Tabel Lanjutan...)

Dimensi	Penekanan Strategi	Saat Ini	Diharapkan
D	Organisasi ini menekankan pada ketahanan dan keseimbangan. Ketepatan, pengawasan dan kelancaran jalannya organisasi		
Total		100	100

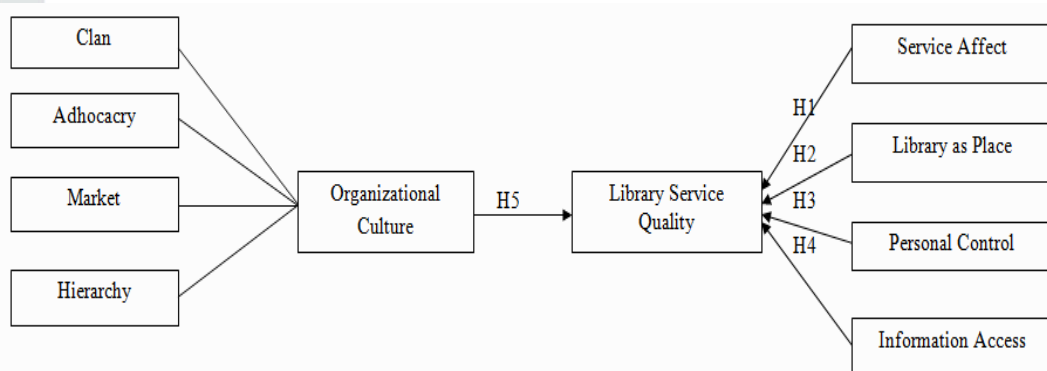
Daftar pertanyaan kuesioner OCAI pada kriteria keberhasilan dapat dilihat pada Tabel 3.8.

Tabel 3.8. Kriteria keberhasilan

Dimensi	Kriteria Keberhasilan	Saat Ini	Diharapkan
A	Organisasi ini mendefinisikan sukses atas dasar pengembangan sumber daya manusia, kerja tim, komitmen, dan kepedulian		
B	Organisasi ini mendefinisikan sukses berdasarkan terbentuknya hal baru. Yang merupakan pemimpin dalam memperkenalkan hal baru		
C	Organisasi ini mendefinisikan sukses berdasarkan kemenangan dalam persaingan. kepemimpinan pasar yang mampu bersaing adalah kunci		
D	Organisasi ini mendefinisikan sukses berdasarkan ketepatan. Produk dan jasa dapat diandalkan, penjadwalan yang rutin dan biaya produksi yang rendah merupakan hal yang penting		
Total		100	100

3.4 Pembangunan Model Penelitian

Dalam penelitian ini akan digunakan sebuah model penelitian gabungan antara model budaya organisasi CVF dan model kualitas layanan LIBQUALTM. Menurut Hevner dkk. (2004), tahapan ini disebut sebagai tahap penelitian desain-sains yang efektif sehingga harus memberikan kontribusi yang jelas dan dapat diverifikasi di bidang artefak desain, pondasi desain, dan atau metodologi desain yang digunakan dalam penelitian. Model penelitian yang diajukan dapat dilihat pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2. Model penelitian yang diajukan

Berdasarkan kerangka penelitian diatas, hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.9.

Tabel 3.9. Pernyataan hipotesis

Hipotesis	Pernyataan Hipotesis
H1	<i>Service affect</i> (SA) berpengaruh positif terhadap <i>library service quality</i> (LSQ)
H2	<i>Library as place</i> (LP) berpengaruh positif terhadap <i>library service quality</i> (LSQ)
H3	<i>Personal control</i> (PC) berpengaruh positif terhadap <i>library service quality</i> (LSQ)
H4	<i>Information access</i> (IA) berpengaruh positif terhadap <i>library service quality</i> (LSQ)
H5	<i>Organization culture</i> (OC) berpengaruh positif terhadap <i>library service quality</i> (LSQ)

Evaluasi Model

Berdasarkan dari hasil pengolahan data yang dilakukan dari tahap-tahap sebelumnya, maka penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan sebuah model.

1. Kontribusi Keilmuan

Model pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas layanan INLISLite ini akan memberikan manfaat keilmuan yaitu berkontribusi pada kualitas layanan INLISLite dari sudut pandang budaya organisasi dengan sebuah model yang dikembangkan dari model LIBQUALTM dan CVF dengan instrumen OCAI guna memberikan pemahaman terhadap budaya organisasi dan kualitas layanan INLISLite.

2. Kontribusi Praktis

Selanjutnya dari hasil evaluasi model diharapkan memberikan manfaat praktis berupa prediksi pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas layanan INLISLite.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 5

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dari penelitian yang telah dijabarkan pada masing-masing bab, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Budaya organisasi yang berjalan saat ini adalah budaya *hierarchy* dengan nilai 0,954 dimana budaya pada DISPUSIP Kota Pekanbaru bercirikan dengan garis wewenang pengambilan keputusan yang jelas, adanya standar peraturan dan prosedur, pengawasan, terdapat struktur kerja yang jelas dan seluruh anggota organisasi dikendalikan prosedur kerja. Sedangkan budaya yang diharapkan adalah *clan* dengan nilai 0,889 yang mana dinas ini berharap agar dapat terjalin kekeluargaan, kesatupaduan, adanya keterbukaan antar tim, kerja tim, program keterlibatan pegawai dan komitmen organisasi kepada para pegawai.
2. Budaya organisasi dominan tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan INLISLite, dapat dilihat dari hasil uji t-statistik dengan nilai 0,596 yang berarti lebih kecil dari nilai t tabel (1,96). Sehingga ini menunjukkan bahwa budaya organisasi tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas layanan INLISLite. Adapun budaya dominan yang berjalan saat ini di DISPUSIP Kota Pekanbaru adalah budaya *hierarchy* yang dicirikan dengan garis wewenang pengambilan keputusan yang jelas, adanya standar peraturan dan prosedur, pengawasan, terdapat struktur kerja yang jelas dan seluruh anggota organisasi dikendalikan prosedur kerja. Untuk budaya dominan yang diharapkan adalah *clan* yaitu agar dapat terjalin kekeluargaan, kesatupaduan, adanya keterbukaan antar tim, kerja tim, program keterlibatan pegawai dan komitmen organisasi kepada para pegawai.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Penelitian dapat dilanjutkan dengan memetakan budaya organisasi pada semua bagian dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru dan menilai sistem lainnya dengan metode yang berbeda.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberikan rekomendasi dan melakukan pengukuran kualitas layanan sistem informasi secara kompleks dan lengkap.



DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, L. (2015). Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode libqual+tm di perpustakaan umum gunung bungsu sumatera barat.
- Bachmid, F. S. (2016). Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen STIE Dharma Negara*, 01(01), 247–260.
- Chatab, N. (2007). *Profil budaya organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Chatman, J. A., dan Jehn, K. A. (1994). *Assessing The Relationship Between Indusy Characteristics and organizational Culture: How different Can You Be? Academy of Management Journal*, 37(3), 522–553.
- Claver, E., Llopis, J., Gonzalez, M. R., dan Gasco, J. L. (2001). *The performance of information systems through organizational culture. Information Technology dan People*, 14(3), 247–260.
- Faidah, A. N., dan Rachman, M. Y. (2016). Analisis kualitas pelayanan dengan metode libqual+tm (studi pada perpustakaan fakultas ekonomi dan bisnis universitas lambung mangkurat banjarmasin). Dalam *Proceeding of national conference on asbis* (Vol. 1, hal. 60–69).
- Fatmawati, E. (2011). Kajian teoritis mengenai metode libqual+tm untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan. *Libraria*, 1(1).
- Fatmawati, E. (2012). Evaluasi kualitas layanan perpustakaan feb undip berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan metode libqual. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 8(1), 1–18.
- Fauzi, C. (2015). Pengaruh budaya organisasi terhadap efektivitas sistem informasi. *Jurnal Fakultas Hukum UII*.
- Febriana, A. T., dan Yuniawan, A. (2012). *Analisis pemetaan budaya organisasi menggunakan organizational culture assessment instrument pada pt. bank pembangunan daerah jawa tengah* (Unpublished doctoral dissertation). Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling: Metode alternatif dengan Partial Least Squares(pls)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Haryanto, R., Winoto, Y., dan Rohman, A. (2012). Kualitas layanan perpustakaan fakultas teknologi industri pertanian (ftip) unpad berdasarkan harapan dan persepsi mahasiswa. *Students e-Journal*, 1(1), 24.
- Hevner, A., March, S. T., Park, J., dan Ram, S. (2004). *Design science research in information systems. MIS quarterly*, 28(1), 75–105.
- Jogiyanto. (2011). *Konsep dan aplikasi structural equation modeling (sem) berba-*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- sis varian dalam penelitian bisnis. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Koesmono, H. T. (2006). Pengaruh budaya organisasi terhadap motivasi dan kepuasan kerja serta kinerja karyawan pada sub sektor industri pengolahan kayu skala menengah di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 7(2), 171–188.
- Megawati, dan Nashri, M. F. (2015). Evaluasi budaya organisasi dalam penerapan teknologi informasi menggunakan *Organizational Culture Assessment Instrument* (OCAI) pada PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 1(1), 17–30.
- Megawati, dan Rikardo, R. (2015). Analisis budaya organisasi teknologi informasi menggunakan OCAI (studi kasus bagian PDE Kota Pekanbaru). *SEMNAS-TEKNOMEDIA ONLINE*, 3(1), 343–347.
- Murahartawaty. (2013). Analisis pengaruh budaya organisasi terhadap efektivitas implementasi sistem informasi (studi kasus: Perguruan Tinggi XYZ). *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI)*, 21–29.
- Nurvia, E. (2016). *Pengukuran kualitas layanan digital library terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode LibQual (studi kasus: Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau)* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Oktaviela, T. A. (2016). Persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan *Window Of The World (WOW)* perpustakaan UGM berdasarkan model LibQual+TM. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 12(1), 72–79.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Pabau, M. A. (2005). *Perilaku dan budaya organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Patri, N. M. D. K., Jayanti, N. K. D. A., dan Sumiari, N. K. (2015). Pengaruh budaya organisasi terhadap pengembangan sistem informasi. *Jurnal Sistem dan Informatika (JSI)*, 10, 76–86.
- Rahayu, S. K., Puspitawati, L., dan Anggadini, S. D. (2014). Analisis budaya organisasi pada pengembangan sistem informasi di Unikom. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 12(2).
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur kepuasan pemustaka; menggunakan metode LibQual+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Romadona, E., Putro, B. L., dan Wahyudin, A. (2014). Sistem rekomendasi sistem informasi berdasarkan budaya organisasi menggunakan metode *Organizational Culture Assessment Instrument* dan *Competing Values Framework*.

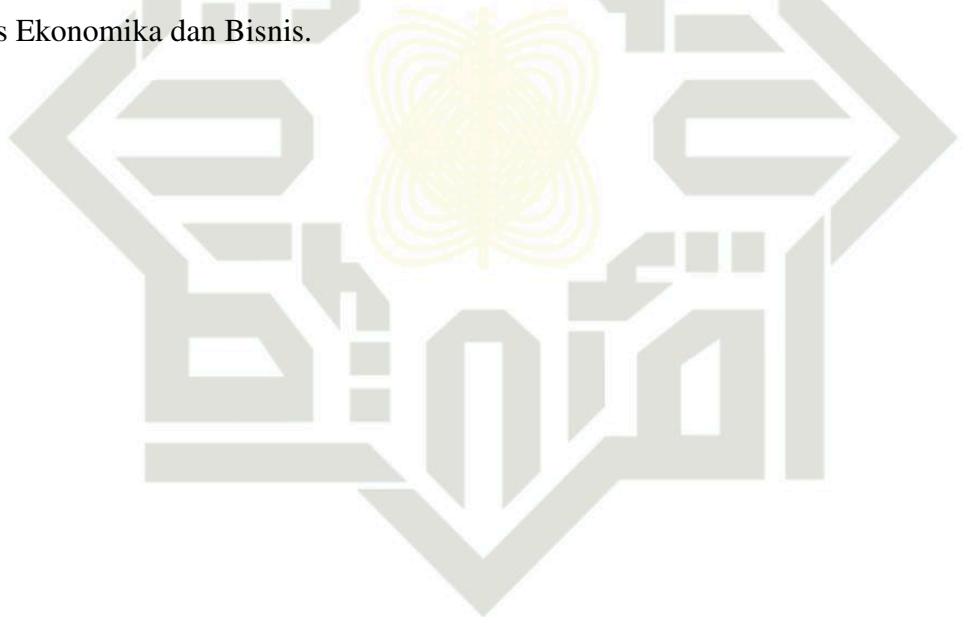


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jurnal Pendidikan Teknologi dan Komunikasi, 7.

- Soedjono. (2005). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja organisasi dan kepuasan kerja karyawan pada terminal penumpang umum di surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 7(1).
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian manajemen: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, penelitian tindakan, penelitian evaluasi*. Alfabeta. Bandung.
- Susetyo, W. E., Kusmaningtyas, A., dan Tjahjono, H. (2014). Pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan pada pt. bank muamalat indonesia divisi konsumen area cabang surabaya. *Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 1(1), 83–93.
- Tanadi, M. (2014). Pemetaan budaya organisasi di pt. wisata dewa tour dan travel tahun 2013. *E-Journal Graduate Unpar*, 1(1).
- Umartias, M., dan Djastuti, I. (2014). *Pemetaan budaya organisasi menggunakan Organizational Culture Assessment Instrument (ocai) pada pt kereta api indonesia daerah operasional 4 semarang* (Unpublished doctoral dissertation). Fakultas Ekonomika dan Bisnis.



UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A

HASIL WAWANCARA

A.1 Hasil Wawancara Kepala Pustakawan

Wawancara ini dilakukan kepada Kepala Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan

WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

Tanggal/Bulan/Tahun : 20 Maret 2018

Tempat : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru

IDENTITAS PENELITIAN

Nama : Umi Riyani

Nim : 11353202197

Jurusan/Fakultas : Sistem Informasi

IDENTITAS NARASUMBER

Nama : Reni Prasetyawati, S.Pi, M.Si

Jabatan : Kepala Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan

Pertanyaan dan Jawaban

1. Bagaimana pandangan Ibu tentang kualitas INLISLite saat ini?
Jawab: INLISLite memiliki kualitas baik sebab memiliki tampilan cukup bagus dan menarik.
2. Untuk melakukan pelayanan yang bagus/mempertahankan kualitas layanan, apakah perpustakaan ini menggunakan *Standar operasional procedure* (SOP) dalam melayani pengunjung?
Jawab: Iya, Sudah ada SOP.
3. Berapakah jumlah pengunjung yang sudah menjadi anggota atau member perpustakaan sampai tahun ini?
Jawab: Jumlah pengunjung yang telah menjadi anggota saat ini ada 3811 orang yang terdiri dari semua kalangan seperti siswa, mahasiswa, PNS, dan masyarakat umum.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Permasalahan apa saja yang sering dialami pengunjung perpustakaan?

Jawab: Tidak tersedianya buku yang di cari

5. Bagaimana cara perpustakaan menyelesaikan keluhan yang dihadapi pengunjung?

Jawab: Pihak perpustakaan menyediakan kotak saran di sekitar unit pelayanan yang akan dicek setiap minggu, kemudian pengaduan lewat media sosial seperti website, twitter dan facebook dan berdasarkan mekanisme perpustakaan.

6. Bagaimana kecenderungan pengunjung perpustakaan saat datang ke perpustakaan jika ingin menjadi anggota perpustakaan?

Jawab: Pengunjung biasanya mendatangi bagian buku tamu untuk melakukan absen yang kemudian diarahkan pada bagian pembuatan kartu member perpustakaan jika ingin mendapatkan kemudahan untuk meminjam buku.

7. Bagaimana kecenderungan pengunjung dalam menemukan koleksi buku yang dibutuhkan, apakah menggunakan OPAC?

Jawab: Pengunjung cenderung langsung mendatangi jajaran rak buku untuk menemukan buku yang dicari, jarang menggunakan opac.



Pekanbaru, Agustus 2018

Reni Prasetyawati, S.Pi, M.Si



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

A.2 Hasil Wawancara Admin

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hasil Wawancara Admin

Wawancara ini dilakukan kepada Admin/Staff Ahli IT

WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

Tanggal/Bulan/Tahun : 20 Maret 2018

Tempat : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru

IDENTITAS PENELITIAN

Nama : Umi Riyani

Nim : 11353202197

Jurusan/Fakultas : Sistem Informasi

IDENTITAS NARASUMBER

Nama : Rubaman Hasuli, ST

Jabatan : Admin/Staff Ahli IT

Pertanyaan dan Jawaban

1. Kapan INLISLite mulai diterapkan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru?

Jawab: Sistem INLISLite mulai di terapkan pada tahun 2015

2. Dari manakah sistem INLISLite diperoleh?

Jawab: Sistem ini didapatkan dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

3. Siapa pengguna dari sistem ini dan apa peran masing-masing pengguna sistem?

Jawab: pertama, petugas Pengolahan berperan untuk menginputkan koleksi perpustakaan, kedua, Petugas Sirkulasi menangani peminjaman buku, pengembalian buku, perpanjangan buku, mengisi buku tamu dan input data anggota baru. Ketiga, Pejabat sebagai penerima laporan atau mengecek laporan. Terakhir pengunjung yang dapat mengakses INLISLite pada menu OPAC.

4. Apa saja fitur/menu yang terdapat dalam INLISLite? Apakah ada yang belum digunakan?

Jawab: fitur/menu yang terdapat dalam INLISLite yaitu: Buku Tamu, Koleksi Digital, Keanggotaan Online, Sirkulasi, Akuisisi, OPAC, Laporan, Pengaturan, dan SMS gateway.

5. Adakah fitur/menu yang tidak digunakan oleh pengguna?

Jawab: Ada, fitur SMS gateway tidak pernah digunakan, dan juga fitur keanggotaan online yang hanya dilakukan oleh petugas saja, sebenarnya dapat diakses oleh pengunjung namun tidak diterapkan pada pengunjung.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Bagaimana Penerapan dan cara kerja dari sistem ini?

Jawab: Penerapan aplikasi mulai dari pengolahan sampai pelayanan buku dengan cara kerja mengautomasi perpustakaan (komputerisasi Perpustakaan).

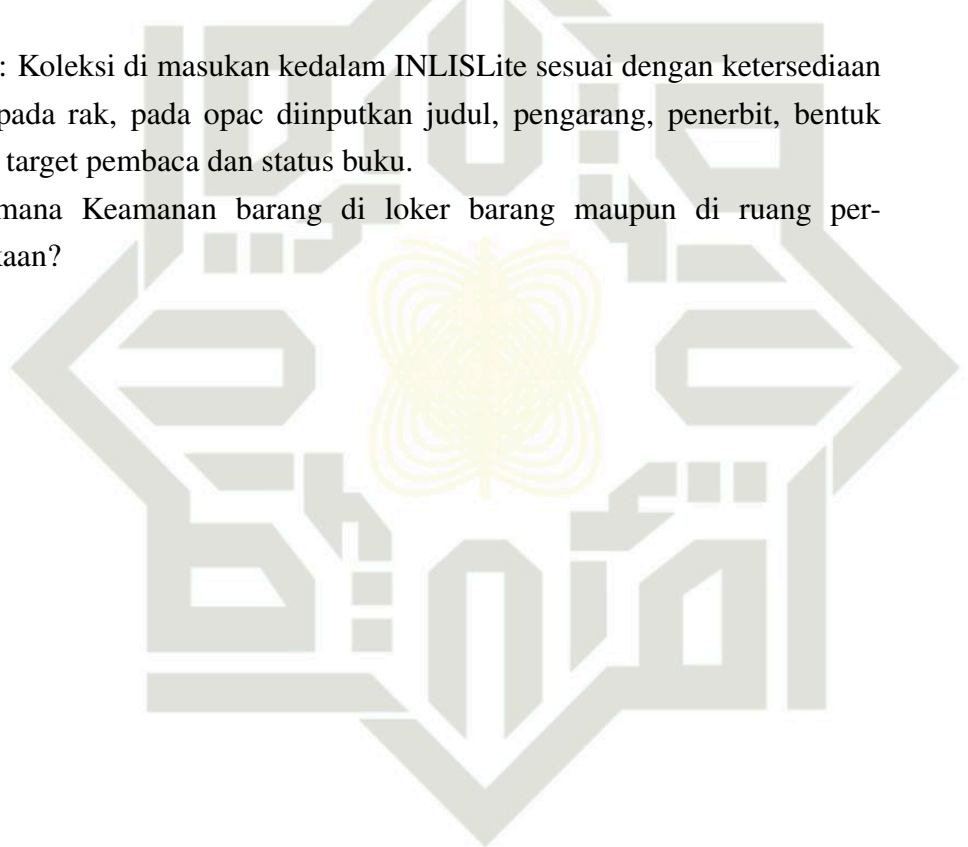
7. Bagaimana kemampuan, keterampilan dan pengetahuan petugas perpustakaan melaksanakan pelayanan perpustakaan? apakah ada pelatihan untuk para petugas pelayanan?

Jawab: Petugas dapat melayani dengan baik, karena pernah dilakukan pelatihan dari Universitas Lancang Kuning Riau jurusan Ilmu Perpustakaan.

8. Bagaimana ketersediaan koleksi buku yang diperlukan pengunjung dalam opac?

Jawab: Koleksi di masukan kedalam INLISLite sesuai dengan ketersediaan buku pada rak, pada opac diinputkan judul, pengarang, penerbit, bentuk karya, target pembaca dan status buku.

9. Bagaimana Keamanan barang di loker barang maupun di ruang perpustakaan?



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

y of Sultan Syarif Kasim Riau

Jawab: loker tidak mempunyai kunci, tetapi letak loker di depan bagian layanan absen, sirkulasi dan keanggotaan, dan didalam ruang baca sudah tersedia cctv.

10. Bagaimana kelengkapan buku disetiap jajaran rak?

Jawab: Buku hanya lengkap di satu bidang saja, sebab pengadaan buku hanya dilakukan satu tahun sekali.



Pekanbaru, 2 Agustus 2018

Rubamad Hasuli, ST



A.3

Hasil Wawancara Mahasiswa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

Tanggal/Bulan/Tahun : 21 Maret 2018

Tempat : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru

IDENTITAS PENELITIAN

Nama : Umi Riyani

Nim : 11353202197

Jurusan/Fakultas : Sistem Informasi

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan
Integrated Library System (INLISLite)

IDENTITAS NARASUMBER

Nama : Dwi Hastuti

Jabatan : Pengunjung/Mahasiswi

Pertanyaan dan Jawaban

1. Bagaimana keramahan, kesopanan, kedekatan dan komunikasi yang harmonis petugas perpustakaan ketika melayani pengunjung perpustakaan?
Jawab: baik, ramah.
2. Bagaimana kemudahan bagi pengunjung untuk menghubungi petugas pelayanan untuk suatu keperluan?
Jawab: Cukup sulit, karena petugas tidak ada didalam ruang baca.
3. Bagaimana tanggapan, kecepatan, dalam ketelitian petugas dalam merespon pengunjung?
Jawab: Kurang tanggap dalam memberikan bantuan, kesulitan mencari buku di jajaran rak
4. Bagaimana kemudahan dalam memperoleh informasi secara cepat dan tepat?
Jawab: Kurang mudah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Bagaimana fasilitas OPAC pada INLISLite? apakah mudah diakses?
Jawab: sedikit membingungkan, karena mengakses opac hanya menemukan judul buku tidak tahu di bagian rak mana dan tidak ada juga label buku.
6. Bagaimana kelengkapan koleksi buku yang diperlukan pengunjung?
Jawab: tidak lengkap, merasa kecewa.
7. Apakah komputer penelusuran berfungsi dengan baik?
Jawab: Baik
8. Bagaimana penempatan bahan pustaka/buku di rak sesuai dengan lokasi atau kemudahan akses untuk menemukan pustaka yang dicari?
Jawab: sesuai dengan lokasi namun memerlukan waktu untuk menemukannya.
9. Bagaimana ruang perpustakaan dan ruang baca yang kondusif serta rapi sehingga menginspirasi pengguna untuk belajar?
Jawab: Cukup nyaman dan rapi.
10. Bagaimana kebersihan perpustakaan?
Jawab: Bersih
11. Bagaimana keamanan barang di loker maupun diruang perpustakaan?
Jawab: Keamanan tidak terjaga karena tidak ada kunci pada loker, sehingga harus membawa barang-barang berharga yang dimiliki kedalam ruang baca.

Pekanbaru, 20 Agustus 2018


Dwi Hastuti



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN B

KUESIONER PENELITIAN

“PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN *INTEGRATED LIBRARY SYSTEM* (INLISLITE) DENGAN METODE OCAI DAN LIBQUAL+™”

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan hormat, bersama dengan ini saya meminta bantuan kepada bapak/ibu untuk berpartisipasi dalam penelitian yang sedang saya kerjakan. Penelitian ini dibuat sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada program studi Sistem Informasi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Kuesioer ini disebarkan untuk mengetahui persepsi pengunjung perpustakaan terhadap budaya organisasi dan kualitas layanan INLISLite. Pada kuesioner ini, terdapat pernyataan yang berkaitan dengan kualitas layanan INLISLite.

Jawaban yang diberikan akan dirahasiakan dan dipergunakan seperlunya untuk menunjang penyusunan laporan penelitian tugas akhir ini. Untuk itu saya berharap bapak/ibu menjawab setiap pertanyaan dengan apa adanya, dalam arti betul-betul sesuai dengan kondisi yang bapak/ibu alami tanpa pengaruh dari orang lain.

Atas perhatian dan kerja sama bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Hormat Saya,


Umi Riyani



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KUESIONER ORGANIZATION CULTURE ASESSMENT INSTRUMENT (OCAI)

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui budaya organisasi yang sesuai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru. Kuesioner ini terdiri dari 6 dimensi pertanyaan. Pada tiap dimensi mempunyai 4 pertanyaan yaitu A, B, C, dan D. Masing-masing pertanyaan di beri *score* dengan kelipatan 5, dan jumlah dari keseluruhan angka dari setiap dimensi harus berjumlah 100.

BAGIAN I KUESIONER BUDAYA ORGANISASI

Petunjuk Pengisian

Anda diminta untuk merespon semua pernyataan berikut dengan memberi bobot ((40%)=4, (30%)=3, (20%)=2, (10%)=1) sesuai dengan urutan keadaan yang anda rasakan SAAT INI pada organisasi anda pada kolom jawaban SEKARANG. Anda juga diminta untuk merespon semua pernyataan berikut dengan memberi bobot ((40%)=4, (30%)=3, (20%)=2, (10%)=1) disesuaikan dengan urutan keadaan yang anda harapkan pada masa mendatang di organisasi anda pada kolom jawaban HARAPAN.

Berikut ini contoh cara pengisian:

Tabel B.1. Karakteristik dominan

Dimensi	karakteristik Dominan	Sekarang	Diharapkan
A	Organisasi merupakan suatu tempat seperti keluarga besar dengan orang-orang yang saling berbagi didalamnya	1	4
	Organisasi merupakan tempat yang sangat mudah untuk menyesuaikan diri dan berbisnis. Setiap anggota organisasi mau dan berani mengambil risiko	3	2
	Organisasi sangat berfokus pada hasil. Tujuan utamanya adalah menyelesaikan pekerjaan. Setiap anggota organisasi sangat bersaing dengan organisasi lain dan berfokus pada hasil	4	1
	Organisasi merupakan tempat yang sangat terawasi dan tertata. Terdapat peraturan resmi untuk mengendalikan apa yang orang kerjakan	2	3



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tabel B.2. Karakteristik dominan

Dimensi	karakteristik Dominan	Sekarang	Diharapkan
A	Organisasi merupakan suatu tempat seperti keluarga besar dengan orang-orang yang saling berbagi didalamnya		
B	Organisasi merupakan tempat yang sangat mudah untuk menyesuaikan diri dan berbisnis. Setiap anggota organisasi mau dan berani mengambil risiko		
C	Organisasi sangat berfokus pada hasil. Tujuan utamanya adalah menyelesaikan pekerjaan. Setiap anggota organisasi sangat bersaing dengan organisasi lain dan berfokus pada hasil		
D	Organisasi merupakan tempat yang sangat terawasi dan tertata. Terdapat peraturan resmi untuk mengendalikan apa yang orang kerjakan		
Total		100	100

Tabel B.3. Kepemimpinan organisasi

Dimensi	Kepemimpinan Organisasi	Sekarang	Diharapkan
A	Kepemimpinan dalam organisasi ini bersifat sebagai pembimbing dengan memberi contoh dalam menasehati atau membina		
B	Kepemimpinan dalam organisasi ini bersifat kewirausahaan, berinovasi dan berani mengambil risiko		
C	Kepemimpinan dalam organisasi ini bersifat garang yang berfokus pada pencapaian hasil		
D	Kepemimpinan dalam organisasi ini sebagai orang yang mengatur, menyusun dan memelihara ketepatan kerja		
Total		100	100

Tabel B.4. Manajemen personal

Dimensi	Manajemen Personal	Sekarang	Diharapkan
A	Manajemen dalam organisasi ini bercirikan dengan kerja tim, kesepakatan dan partisipasi		
B	Manajemen dalam organisasi ini bercirikan dengan berani mengambil risiko, menciptakan hal baru, memberikan kebebasan dalam berkarakter pada setiap individu		
C	Manajemen dalam organisasi ini bercirikan oleh persaingan yang kuat, tuntutan yang tinggi dan pencapaian		
D	Manajemen dalam organisasi ini bercirikan dengan keamanan pekerjaan, keberagaman, dapat diprediksi dan keseimbangan hubungan dalam organisasi		
Total		100	100



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tabel B.5. Perekat organisasi

Dimensi	Perekat Organisasi	Sekarang	Diharapkan
A	Yang menjadi perekat organisasi ini adalah kesetiaan dan kepercayaan bersama. Komitmen merupakan hal yang sangat penting dalam organisasi		
B	Perekat organisasi ini adalah komitmen pada inovasi dan pengembangan. Selalu berfokus pada hal-hal yang sangat terbaru		
C	Perekat organisasi ini adalah pada prestasi dan pencapaian tujuan. Keagresifan dan kemenangan merupakan hal utama		
D	Perekat organisasi ini adalah peraturan dan keputusan resmi. Mempertahankan kelancaran organisasi itu sangat penting		
Total		100	100

Tabel B.6. Penekanan strategi

Dimensi	Penekanan Strategi	Sekarang	Diharapkan
A	Organisasi ini menekankan pada pengembangan sumber daya manusia. Kepercayaan tinggi, keterbukaan, partisipasi dan selalu melibatkan setiap karyawan		
B	Organisasi ini menekankan pada penemuan sumber daya baru dan menciptakan tantangan baru. Mencoba hal-hal baru dan peluang baru		
C	Organisasi ini menekankan pada persaingan dan pencapaian. Mencapai target dan memenangkan pasar adalah tujuan utama		
D	Organisasi ini menekankan pada ketahanan dan keseimbangan. Ketepatan, pengawasan dan kelancaran jalannya organisasi		
Total		100	100

Tabel B.7. Kriteria keberhasilan

Dimensi	Kriteria Keberhasilan	Sekarang	Diharapkan
A	Organisasi ini mendefinisikan sukses atas dasar pengembangan sumber daya manusia, kerja tim, komitmen, dan kepedulian		
B	Organisasi ini mendefinisikan sukses berdasarkan terbentuknya hal baru. Yang merupakan pemimpin dalam memperkenalkan hal baru		
C	Organisasi ini mendefinisikan sukses berdasarkan kemenangan dalam persaingan. kepemimpinan pasar yang mampu bersaing adalah kunci		
D	Organisasi ini mendefinisikan sukses berdasarkan ketepatan. Produk dan jasa dapat diandalkan, penjadwalan yang rutin dan biaya produksi yang rendah merupakan hal yang penting		
Total		100	100



BAGIAN II KUESIONER PENILAIAN KUALITAS LAYANAN *INTEGRATED LIBRARY SYSTEM (INLISLITE)*

A. Identitas Responden

(Isilah titik-titik pada pertanyaan dan pilih salah satu atau beri tanda centang/ceklis pada jawaban sesuai dengan kondisi Anda).

1. Nama:
2. Jenis Kelamin:
 - (a) laki-laki
 - (b) Perempuan
3. Usia:
4. Pekerjaan/status:
 - (a) Pelajar/mahasiswa
 - (b) PNS/ Karyawan Swasta
 - (c) Umum

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Pengisian kuesioner ini semata-mata untuk tujuan ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan, semua pilihan jawaban dan pendapat saudara akan dirahasiakan oleh peneliti.
2. Setiap pernyataan telah disediakan empat buah jawaban. Pilihlah salah satu jawaban yang memenuhi persepsi saudara dengan cara memberi tanda centang atau tanda silang.
3. Skala penilaian:
 - (a) Sangat Puas (SP)
 - (b) Puas (P)
 - (c) Tidak Puas (TP)
 - (d) Sangat Tidak Puas (STP)

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel B.8. Daftar konstruk dan jumlah kuesioner LibqualTM

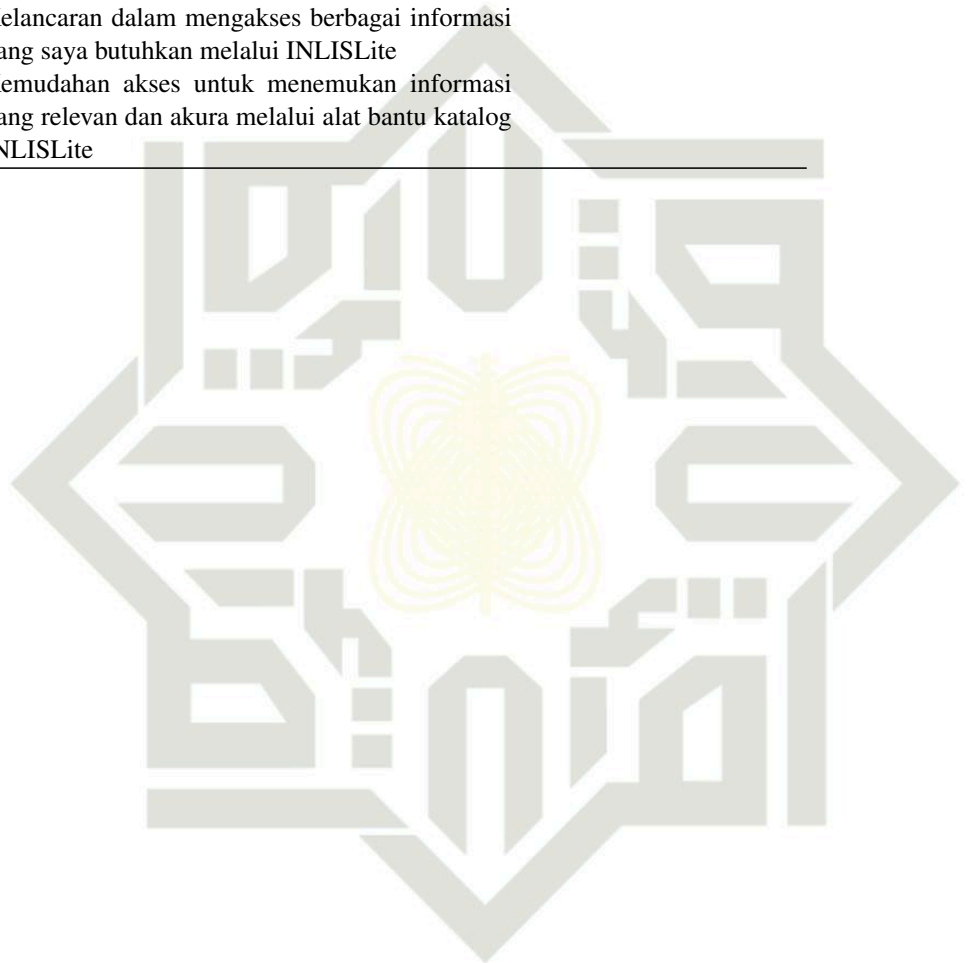
No	Indikator	SP	P	TP	STP
	<i>Service Affect-SA (kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani)</i>				
1	Pustakawan memahami kebutuhan saya di Perpustakaan				
2	Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya				
3	Kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan saya di Perpustakaan				
4	Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya perlukan				
5	Keramahan pustakawan dalam melayani saya				
6	Pustakawan dapat di percaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya				
7	Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan				
8	Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang saya ajukan				
	<i>Library as Place-LP (Fasilitas dan Sarana Ruang Perpustakaan)</i>				
9	Ketersediaan buku-buku di Perpustakaan dalam membantu saya menyelesaikan berbagai tugas				
10	Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan cukup memadai dan berfungsi dengan baik				
11	Ketenangan ruangan perpustakaan untuk belajar				
12	Adanya desain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka				
13	Perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar				
14	Perpustakaan terbuka untuk civitas akademika dalam belajar/diskusi bersama				
15	Ketersediaan ruangan di Perpustakaan yang nyaman untuk belajar				
16	Kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar				
	<i>Personal Control-PC (Petunjuk dan Sarana Akses)</i>				
17	Kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi menggunakan INLISLite				
18	Penataan koleksi pada INLISLite memudahkan saya untuk mengaksesnya				
19	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas INLISLite				
20	Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di INLISLite				
21	Ketersediaan fasilitas INLISLite membantu saya memperoleh bahan perpustakaan				
22	Fitur-fitur yang tersedia pada INLISLite sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun artikel jurnal/majalah				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel B.8 Daftar konstruk dan jumlah kuesioner LibqualTM (Tabel Lanjutan....)

No	Indikator	SP	P	TP	STP
23	Saya dapat mencari informasi sendiri di Perpustakaan dengan menggunakan INLISLite				
24	Kemampuan saya dalam menggunakan INLISLite untuk menelusuri informasi				
	Information Access-IA (akses informasi)				
25	Ketersediaan koleksi pada INLISLite sesuai dengan kebutuhan				
26	Tersedianya bimbingan pengunjung di Perpustakaan pada saat dibutuhkan				
27	Kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan melalui INLISLite				
28	Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akura melalui alat bantu katalog INLISLite				



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN C

BUDAYA ORGANISASI

1. Tabulasi Budaya Sekarang

a. Clan dan Adhocracy

No	Clan						Adhocracy					
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	A1	A2	A3	A4	A5	A6
R1	1	2	4	1	4	1	3	2	3	2	3	2
R2	2	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	1
R3	2	2	4	2	2	1	4	1	3	3	4	1
R4	2	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2
R5	1	1	1	2	1	1	2	3	4	3	2	3
R6	2	2	2	1	2	1	2	3	3	3	3	2
R7	2	3	1	3	4	2	3	2	4	1	2	3
R8	2	1	3	2	4	4	2	2	3	1	2	1
R9	1	2	3	2	2	3	3	3	4	3	1	1
R10	1	2	2	1	1	4	2	1	1	2	3	2
R11	2	1	4	2	1	1	4	2	1	3	2	4
R12	2	1	4	2	1	2	3	3	3	1	2	1
R13	1	2	3	2	1	3	3	4	1	1	3	1
R14	4	2	3	2	2	1	2	1	1	3	1	3
R15	4	2	1	3	2	2	4	2	4	3	3	2
R16	4	1	3	2	3	4	2	1	2	3	4	3
R17	4	2	3	1	1	3	3	1	2	4	3	3
R18	2	1	3	2	1	3	1	2	3	1	1	1
R19	1	2	3	3	3	4	2	3	2	2	4	3
R20	2	2	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3
R21	1	1	2	4	2	4	2	3	3	2	4	1
R22	3	1	3	3	2	4	2	1	4	2	3	1
R23	3	3	2	3	3	4	3	1	2	1	4	3
R24	2	4	4	1	1	2	3	2	2	3	1	2
R25	4	1	4	2	2	3	2	4	3	2	1	3
R26	4	1	4	4	3	4	2	1	4	2	3	1
R27	3	2	3	4	4	4	1	1	3	3	1	1
R28	3	2	2	1	1	2	4	3	3	1	1	3
R29	1	2	3	4	1	2	3	2	4	2	3	3
R30	2	2	1	3	2	3	1	3	2	3	3	3
R31	4	2	3	1	2	3	1	3	3	2	3	2
R32	2	3	4	4	3	2	1	3	4	3	3	1
R33	2	2	4	2	2	1	2	1	3	3	4	1
R34	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
R35	1	1	1	2	1	1	2	3	4	3	2	3
R36	2	2	2	1	2	1	2	3	3	3	3	2
R37	2	3	1	3	4	2	1	2	4	1	2	3
R38	2	1	3	2	4	4	1	2	3	1	2	1
R39	1	2	3	2	2	3	3	3	4	3	1	1
R40	2	2	1	3	2	3	1	3	2	3	3	3
R41	4	2	3	1	2	3	1	3	3	2	3	2
R42	1	2	2	1	1	4	4	1	1	2	3	2
R43	2	1	4	2	1	1	1	2	1	3	2	4
R44	2	1	4	2	1	2	1	3	3	1	2	1
R45	1	2	3	2	1	3	2	4	1	1	3	1
R46	4	2	3	2	2	1	2	1	1	3	1	3
R47	4	2	1	3	2	2	1	2	4	3	3	2
R48	4	1	3	2	3	4	2	1	2	3	4	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

R49	4	2	3	1	1	3	2	1	2	4	3	3
R50	2	1	3	2	1	3	2	2	3	1	1	1
R51	1	2	3	3	3	4	1	3	2	2	4	3
R52	2	2	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3
R53	1	1	2	4	2	4	2	3	3	2	4	1
R54	3	1	3	3	2	4	2	1	4	2	3	1
R55	3	3	2	3	3	4	1	1	2	1	4	3
R56	2	4	4	1	1	2	1	2	2	3	1	2
R57	4	1	4	2	2	3	2	4	3	2	1	3
R58	4	1	4	4	3	4	2	1	4	2	3	1
R59	3	2	3	4	4	4	1	1	3	3	1	1
R60	3	2	2	1	1	2	4	3	3	1	1	3
R61	1	2	3	4	1	2	3	2	4	2	3	3
R62	2	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3
R63	4	2	3	1	2	3	4	3	3	2	3	2
R64	2	2	4	2	2	1	2	1	3	4	1	2
R65	1	2	4	1	4	1	2	2	3	2	3	2
R66	2	3	4	4	3	2	1	3	4	3	3	1
R67	2	2	4	2	2	1	2	1	3	3	4	1
R68	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
R69	1	1	1	2	1	1	2	3	4	3	2	3
R70	2	2	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3
R71	1	1	2	4	2	4	2	3	3	2	4	1
R72	3	1	3	3	2	4	2	1	4	2	3	1
R73	3	3	2	3	3	4	1	1	2	1	4	3
R74	2	4	4	1	1	2	1	2	2	3	1	2
R75	4	1	4	2	2	3	2	4	3	2	1	3
R76	4	1	4	4	3	4	2	1	4	2	3	1
R77	3	2	3	4	4	4	3	1	3	3	1	1
R78	3	2	2	1	1	2	4	3	3	1	1	3
R79	1	2	3	4	1	2	3	2	4	2	3	3
R80	2	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3
R81	4	3	3	1	2	2	3	2	4	2	3	3
R82	1	2	2	1	1	4	4	1	1	2	3	2
R83	1	2	3	2	1	3	2	4	1	1	3	1
R84	2	4	4	1	1	2	4	2	2	3	1	2
R85	4	1	4	2	2	3	2	4	3	2	1	3
R86	4	3	3	1	2	2	3	2	4	2	3	3
R87	2	2	4	2	2	1	2	1	3	4	1	2
R88	2	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3
R89	4	2	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2
R90	1	1	1	2	1	1	2	3	4	3	2	3
R91	2	2	2	1	2	1	3	3	3	3	3	2
R92	2	3	1	3	4	2	3	2	4	1	2	3
R93	2	1	3	2	4	4	1	2	3	1	2	1
R94	1	2	3	2	2	3	3	3	4	3	1	1
R95	1	2	2	1	1	4	4	1	1	2	3	2
R96	1	2	3	2	1	3	4	4	1	1	3	1
R97	4	2	3	2	2	1	4	1	1	3	1	3
Total	225	182	269	224	202	254	221	211	270	219	236	205
Rata-rata	2,32	1,88	2,77	2,31	2,08	2,62	2,28	2,18	2,78	2,26	2,43	2,11



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Market dan Hierarchy

No	Market						Hierarchy					
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	H1	H2	H3	H4	H5	H6
R1	2	4	1	3	4	2	4	4	4	2	3	1
R2	2	3	3	2	3	1	2	2	3	4	4	3
R3	1	3	2	1	2	4	2	2	4	3	3	3
R4	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3
R5	3	4	3	3	4	4	2	2	3	4	3	3
R6	3	2	1	4	4	3	4	3	3	3	3	3
R7	1	2	4	4	4	1	3	3	4	4	3	2
R8	1	1	4	3	4	2	4	1	4	4	4	3
R9	4	2	3	3	2	2	2	4	3	4	4	2
R10	3	4	1	1	3	1	2	4	3	2	4	4
R11	3	2	3	2	1	3	3	4	3	3	1	4
R12	4	1	3	4	3	4	4	2	2	4	3	4
R13	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	2	3
R14	3	2	1	1	4	3	3	3	1	2	2	2
R15	2	4	1	1	2	4	3	4	4	1	2	4
R16	1	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2	2
R17	4	4	1	2	2	2	3	3	2	2	1	2
R18	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	4	2
R19	4	3	1	2	1	1	3	4	4	3	3	2
R20	3	3	1	1	2	2	3	2	2	1	3	3
R21	1	4	2	3	3	4	3	2	2	4	1	3
R22	2	4	4	2	1	4	4	1	4	4	1	1
R23	2	3	3	2	2	2	4	2	2	3	4	4
R24	1	3	4	1	2	1	4	4	3	1	3	4
R25	3	3	1	2	1	1	1	2	1	3	3	4
R26	4	2	2	2	1	1	3	1	3	3	4	2
R27	3	4	3	2	2	1	2	2	4	2	4	4
R28	3	1	1	2	2	2	2	2	4	1	3	3
R29	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	2	3
R30	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3
R31	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	2	3
R32	2	3	3	2	3	1	2	2	3	4	4	3
R33	1	3	2	1	2	4	2	2	4	3	3	3
R34	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3
R35	3	4	3	3	4	4	2	2	3	4	3	3
R36	3	2	1	4	4	3	4	3	3	3	3	3
R37	1	2	4	4	4	1	3	3	4	4	3	2
R38	1	1	4	3	4	2	4	1	4	4	4	3
R39	4	2	3	3	2	2	2	4	3	4	4	2
R40	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3
R41	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	2	3
R42	3	4	1	1	3	1	2	4	3	2	4	4
R43	3	2	3	2	1	3	3	4	3	3	1	4
R44	4	1	3	4	3	4	4	2	2	4	3	4
R45	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	2	3
R46	3	2	1	1	4	3	3	3	1	2	2	2
R47	2	4	1	1	2	4	3	4	4	1	2	4
R48	1	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2	2



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

R49	4	4	1	2	2	2	3	3	2	2	1	2
R50	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	4	2
R51	4	3	1	2	1	1	3	4	2	3	3	2
R52	3	3	1	1	2	2	3	2	3	1	3	3
R53	1	4	2	3	3	4	3	2	3	4	1	3
R54	2	4	4	2	1	4	4	1	2	4	1	1
R55	2	3	3	2	2	2	4	2	2	3	4	4
R56	1	3	4	1	2	1	4	4	3	1	3	4
R57	3	3	1	2	1	1	1	2	1	3	3	4
R58	4	2	2	2	1	1	3	1	3	3	4	2
R59	3	4	3	2	2	1	2	2	4	2	4	4
R60	3	1	1	2	2	2	2	2	4	1	3	3
R61	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	2	3
R62	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3
R63	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	2	3
R64	1	3	2	1	2	4	2	2	4	3	3	3
R65	2	4	1	3	4	2	4	4	4	2	3	1
R66	2	3	3	2	3	1	2	2	3	4	4	3
R67	1	3	2	1	2	4	2	2	4	3	3	3
R68	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3
R69	3	4	3	3	4	4	2	2	3	4	3	3
R70	3	3	1	1	2	2	3	2	2	1	3	3
R71	1	4	2	3	3	4	3	2	3	4	1	3
R72	2	4	4	2	1	4	4	1	4	4	1	1
R73	2	3	3	2	2	2	4	2	2	3	4	4
R74	1	3	4	1	2	1	4	4	3	1	3	4
R75	3	3	1	2	1	1	1	2	1	3	3	4
R76	4	2	2	2	1	1	3	1	3	3	4	2
R77	3	4	3	2	2	1	2	2	4	2	4	4
R78	3	1	1	2	2	2	2	2	4	1	3	3
R79	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	2	3
R80	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3
R81	2	2	3	3	3	4	1	3	2	2	3	2
R82	3	4	1	1	3	1	2	4	3	2	4	4
R83	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	2	3
R84	1	3	4	1	2	1	4	4	3	1	3	2
R85	3	3	1	2	1	1	1	2	1	3	3	2
R86	2	2	3	3	3	4	1	3	2	2	3	2
R87	1	3	2	1	2	4	2	2	4	3	3	3
R88	3	2	3	3	4	2	4	3	2	3	2	3
R89	2	3	2	4	3	3	4	4	2	3	2	3
R90	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	3	3
R91	3	2	1	4	4	3	4	3	3	3	3	3
R92	1	2	4	4	4	1	3	3	4	2	3	2
R93	1	1	4	3	4	2	4	1	4	2	2	3
R94	4	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	2
R95	3	4	1	1	3	1	2	4	2	2	2	4
R96	4	2	2	4	4	3	3	4	2	4	2	3
R97	3	2	1	1	4	3	3	3	1	2	2	2
Total	246	264	222	237	255	231	288	265	280	275	274	279
Rata-rata	2,54	2,72	2,29	2,44	2,63	2,38	2,97	2,73	2,89	2,84	2,82	2,88



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Tabulasi Budaya yang diharapkan

a. Clan dan Adhocracy

No	Clan						Adhocracy					
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	A1	A2	A3	A4	A5	A6
R1	4	2	4	1	4	1	2	2	4	2	3	2
R2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	1
R3	3	3	1	3	3	4	1	4	2	1	4	3
R4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3
R5	4	4	4	3	4	4	3	2	1	2	3	2
R6	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3
R7	3	2	4	2	1	3	2	3	1	3	3	2
R8	3	4	2	3	1	1	3	3	2	3	3	4
R9	4	3	2	3	3	2	2	2	1	4	4	4
R10	4	3	3	4	4	1	3	4	4	2	2	3
R11	3	4	1	3	4	4	1	3	4	3	3	1
R12	3	4	1	3	4	3	2	2	2	3	3	4
R13	4	3	2	3	4	2	2	1	4	2	2	4
R14	1	3	2	3	3	1	3	4	4	4	4	2
R15	4	3	4	2	2	4	1	2	1	3	4	2
R16	4	4	2	3	3	1	3	1	3	3	3	3
R17	1	3	2	4	4	2	2	3	3	4	2	1
R18	3	4	2	3	4	2	4	3	2	4	4	4
R19	4	3	2	2	2	1	3	2	3	3	1	2
R20	3	3	2	1	2	2	3	3	1	2	2	2
R21	4	4	3	1	3	1	3	2	2	3	1	3
R22	2	4	2	2	3	1	3	2	1	3	2	3
R23	2	2	3	2	2	1	2	2	3	4	1	4
R24	3	1	1	4	4	3	2	3	3	2	4	2
R25	1	4	1	3	3	2	3	1	2	3	4	3
R26	1	4	1	1	2	1	3	4	1	3	2	3
R27	2	3	2	1	1	1	4	4	2	2	4	2
R28	2	3	3	4	4	3	1	2	2	4	4	4
R29	4	3	2	1	4	3	2	3	1	3	2	2
R30	3	3	4	2	3	2	4	2	3	2	2	2
R31	1	3	2	4	3	2	4	2	2	3	2	3
R32	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	1
R33	3	3	1	3	3	4	3	4	2	1	4	3
R34	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
R35	4	4	4	3	4	4	3	2	1	2	3	2
R36	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3
R37	3	2	4	2	1	3	4	3	1	3	3	2
R38	3	4	2	3	1	1	4	3	2	3	3	4
R39	4	3	2	3	3	2	2	2	1	4	4	4
R40	3	3	4	2	3	2	4	2	3	2	2	2
R41	1	3	2	4	3	2	4	2	2	3	2	3
R42	4	3	3	4	4	1	1	4	4	2	2	3
R43	3	4	1	3	4	4	4	3	4	3	3	1
R44	3	4	1	3	4	3	4	2	2	3	3	4
R45	4	3	2	3	4	2	3	1	4	2	2	4
R46	1	3	2	3	3	1	3	4	4	4	4	2
R47	4	3	4	2	2	4	4	2	1	3	4	2
R48	4	4	2	3	3	1	3	1	3	3	3	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

R49	1	3	2	4	4	2	3	3	3	4	2	1
R50	3	4	2	3	4	2	3	3	2	4	4	4
R51	4	3	2	2	2	1	4	2	3	3	1	2
R52	3	3	2	1	2	2	3	3	1	2	2	2
R53	4	4	3	1	3	1	3	2	2	3	1	3
R54	2	4	2	2	3	1	3	4	1	3	2	3
R55	2	2	3	2	2	1	4	4	3	4	1	4
R56	3	1	1	4	4	3	4	3	3	2	4	2
R57	1	4	1	3	3	2	3	1	2	3	4	3
R58	1	4	1	1	2	1	3	4	1	3	2	3
R59	2	3	2	1	1	1	4	4	2	2	4	2
R60	2	3	3	4	4	3	1	2	2	4	4	4
R61	4	3	2	1	4	3	2	3	1	3	2	2
R62	3	3	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2
R63	1	3	2	4	3	2	1	2	2	3	2	3
R64	3	3	1	3	3	4	3	4	2	1	4	3
R65	4	2	4	1	4	1	3	2	4	2	3	2
R66	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	1
R67	3	3	1	3	3	4	3	4	2	1	4	3
R68	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
R69	4	4	4	3	4	4	3	2	1	2	3	2
R70	3	3	2	1	2	2	3	3	1	2	2	2
R71	4	4	3	1	3	1	3	2	2	3	1	3
R72	2	4	2	2	3	1	3	4	1	3	2	3
R73	2	2	3	2	2	1	4	4	3	4	1	4
R74	3	1	1	4	4	3	4	3	3	2	4	2
R75	1	4	1	3	3	2	3	1	2	3	4	3
R76	1	4	1	1	2	1	3	4	1	3	2	3
R77	2	3	2	1	1	1	2	4	2	2	4	2
R78	2	3	3	4	4	3	1	2	2	4	4	4
R79	4	3	2	1	4	3	2	3	1	3	2	2
R80	3	3	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2
R81	1	2	2	4	3	3	2	3	1	3	2	2
R82	4	3	3	4	4	1	1	4	4	2	2	3
R83	4	3	2	3	4	2	3	1	4	2	2	4
R84	3	1	1	4	4	3	1	3	3	2	4	2
R85	1	4	1	3	3	2	3	1	2	3	4	3
R86	1	2	2	4	3	3	2	3	1	3	2	2
R87	3	3	1	3	3	4	3	4	2	1	4	3
R88	3	3	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2
R89	1	3	2	4	3	2	2	2	2	3	2	3
R90	4	4	4	3	4	4	3	2	1	2	3	2
R91	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3
R92	3	2	4	2	1	3	2	3	1	3	3	2
R93	3	4	2	3	1	1	2	3	2	3	3	4
R94	4	3	2	3	3	2	2	2	1	4	4	4
R95	4	3	3	4	4	1	1	4	4	2	2	3
R96	4	3	2	3	4	2	1	1	4	2	2	4
R97	1	3	2	3	3	1	1	4	4	4	4	2
Total	272	304	231	264	292	215	263	261	225	268	271	261
Rata-rata	2,80	3,13	2,38	2,72	3,01	2,22	2,71	2,69	2,32	2,76	2,79	2,69

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Market dan Hierarchy

No	Market						Hierarchy					
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	H1	H2	H3	H4	H5	H6
R1	3	1	4	2	1	3	1	1	1	4	2	4
R2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	1	1	2
R3	4	2	3	4	3	1	3	3	1	2	2	2
R4	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2
R5	2	1	2	2	1	1	3	3	2	1	2	2
R6	2	3	4	1	1	2	1	2	2	2	2	2
R7	4	3	1	1	1	4	2	2	1	1	2	3
R8	4	4	1	2	1	3	1	4	1	1	1	2
R9	1	3	2	2	3	3	3	1	2	1	1	3
R10	2	1	4	4	2	4	3	1	2	3	1	1
R11	2	3	2	3	4	2	2	1	2	2	4	1
R12	1	4	2	1	2	1	1	3	3	1	2	1
R13	1	3	3	1	1	2	2	1	1	1	3	2
R14	2	3	4	4	1	2	2	2	4	3	3	3
R15	3	1	1	1	2	4	2	1	1	4	3	1
R16	3	2	2	4	3	3	1	2	2	2	3	3
R17	1	1	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3
R18	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	1	3
R19	1	2	4	3	4	4	2	1	1	2	2	3
R20	2	2	4	4	3	3	2	3	3	4	2	2
R21	4	1	3	2	2	1	2	3	3	1	4	2
R22	3	1	1	3	4	1	1	4	1	1	4	4
R23	3	2	2	3	3	3	1	3	3	2	1	1
R24	4	2	1	4	3	4	1	1	2	4	2	1
R25	2	2	4	3	4	4	4	3	4	2	2	1
R26	1	3	3	3	4	4	2	4	2	2	1	3
R27	2	1	2	3	3	4	3	3	1	3	1	1
R28	2	4	1	3	3	3	3	3	1	4	2	2
R29	3	2	3	1	2	2	1	1	2	2	3	2
R30	2	3	2	2	1	3	1	2	2	2	1	2
R31	3	2	3	1	2	2	1	1	2	2	3	2
R32	3	2	2	3	2	3	3	3	2	1	1	2
R33	4	2	3	4	3	1	3	3	1	2	2	2
R34	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2
R35	2	1	2	2	1	1	3	3	2	1	2	2
R36	2	3	4	1	1	2	1	2	2	2	2	2
R37	4	3	1	1	1	4	2	2	1	1	2	3
R38	4	4	1	2	1	3	1	4	1	1	1	2
R39	1	3	2	2	3	3	3	1	2	1	1	3
R40	2	3	2	2	1	3	1	2	2	2	1	2
R41	3	2	3	1	2	2	1	1	2	2	3	2
R42	2	1	4	4	2	4	3	1	2	3	1	1
R43	2	3	2	3	4	2	2	1	2	2	4	1
R44	1	4	2	1	2	1	1	3	3	1	2	1
R45	1	3	3	1	1	2	2	1	1	1	3	2
R46	2	3	4	4	1	2	2	2	4	3	3	3
R47	3	1	1	1	2	4	2	1	1	4	3	1
R48	3	2	2	4	3	3	1	2	2	2	3	3



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

R49	1	1	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3
R50	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	1	3
R51	1	2	4	3	4	4	2	1	3	2	2	3
R52	2	2	4	4	3	3	2	3	2	4	2	2
R53	4	1	3	2	2	1	2	3	2	1	4	2
R54	3	1	1	3	4	1	1	4	3	1	4	4
R55	3	2	2	3	3	3	1	3	3	2	1	1
R56	4	2	1	4	3	4	1	1	2	4	2	1
R57	2	2	4	3	4	4	4	3	4	2	2	1
R58	1	3	3	3	4	4	2	4	2	2	1	3
R59	2	1	2	3	3	4	3	3	1	3	1	1
R60	2	4	1	3	3	3	3	3	1	4	2	2
R61	3	2	3	1	2	2	1	1	2	2	3	2
R62	2	3	2	2	1	3	1	2	2	2	1	2
R63	3	2	3	1	2	2	1	1	2	2	3	2
R64	4	2	3	4	3	1	3	3	1	2	2	2
R65	3	1	4	2	1	3	1	1	1	4	2	4
R66	3	2	2	3	2	3	3	3	2	1	1	2
R67	4	2	3	4	3	1	3	3	1	2	2	2
R68	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2
R69	2	1	2	2	1	1	3	3	2	1	2	2
R70	2	2	4	4	3	3	2	3	3	4	2	2
R71	4	1	3	2	2	1	2	3	2	1	4	2
R72	3	1	1	3	4	1	1	4	1	1	4	4
R73	3	2	2	3	3	3	1	3	3	2	1	1
R74	4	2	1	4	3	4	1	1	2	4	2	1
R75	2	2	4	3	4	4	4	3	4	2	2	1
R76	1	3	3	3	4	4	2	4	2	2	1	3
R77	2	1	2	3	3	4	3	3	1	3	1	1
R78	2	4	1	3	3	3	3	3	1	4	2	2
R79	3	2	3	1	2	2	1	1	2	2	3	2
R80	2	3	2	2	1	3	1	2	2	2	1	2
R81	3	3	2	2	2	1	4	2	3	3	2	3
R82	2	1	4	4	2	4	3	1	2	3	1	1
R83	1	3	3	1	1	2	2	1	1	1	3	2
R84	4	2	1	4	3	4	1	1	2	4	2	3
R85	2	2	4	3	4	4	4	3	4	2	2	3
R86	3	3	2	2	2	1	4	2	3	3	2	3
R87	4	2	3	4	3	1	3	3	1	2	2	2
R88	2	3	2	2	1	3	1	2	3	2	3	2
R89	3	2	3	1	2	2	1	1	3	2	3	2
R90	2	1	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2
R91	2	3	4	1	1	2	1	2	2	2	2	2
R92	4	3	1	1	1	4	2	2	1	1	2	3
R93	4	4	1	2	1	3	1	4	1	1	3	2
R94	1	3	2	2	3	3	3	1	2	1	3	3
R95	2	1	4	4	2	4	3	1	3	3	3	1
R96	1	3	3	1	1	2	2	1	3	1	3	2
R97	2	3	4	4	1	2	2	2	4	3	3	3
Total	237	220	246	248	230	259	197	220	205	208	211	206
Rata-rata	2,44	2,27	2,54	2,56	2,37	2,67	2,03	2,27	2,11	2,14	2,18	2,12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN D

PENGOLAHAN SEM-PLS

1. Tabulasi data Libqual+TM sebelum direspesifikasi

a. Service Affect dan Library as Place

No	SA1	SA2	SA3	SA4	SA5	SA6	SA7	SA8	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	LP7	LP8
R1	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3
R2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
R3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4
R4	3	1	1	2	4	3	3	3	2	2	4	2	3	4	3	4
R5	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
R6	3	2	3	1	3	3	3	3	1	3	3	2	3	4	4	3
R7	2	2	4	1	2	3	4	3	1	4	2	2	4	3	4	3
R8	4	4	3	2	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	2	4
R9	3	2	3	4	1	3	3	1	1	2	3	2	2	2	3	3
R10	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3
R11	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3
R12	2	3	2	3	3	4	3	2	1	4	3	2	4	2	3	4
R13	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3
R14	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4
R15	3	2	3	4	1	3	3	1	1	2	3	2	2	2	3	3
R16	3	2	3	1	3	3	3	3	1	3	3	2	3	4	4	3
R17	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3
R18	3	2	3	4	1	3	3	1	1	2	3	2	2	2	3	3
R19	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3
R20	3	2	3	1	3	3	3	3	1	3	3	2	3	4	4	3
R21	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
R22	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4
R23	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3
R24	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3
R25	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	2	4	4	3
R26	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4
R27	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3
R28	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
R29	4	4	3	2	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	2	4
R30	3	2	1	3	3	3	3	4	3	3	1	4	4	4	3	3
R31	3	1	4	2	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4
R32	2	2	4	1	2	3	4	3	1	4	2	2	4	3	4	3
R33	3	2	3	1	3	3	3	3	1	3	3	2	3	4	4	3
R34	4	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4
R35	4	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	1	3	3	3	4
R36	3	4	2	4	3	4	4	3	1	2	3	3	3	4	2	4
R37	1	3	3	1	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	3	4
R38	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
R39	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3
R40	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3
R41	3	1	1	1	4	3	3	3	2	2	4	1	3	4	3	4
R42	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
R43	3	2	3	1	3	3	3	3	1	3	3	2	3	4	4	3
R44	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3
R45	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4
R46	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4
R47	4	4	3	2	3	4	4	3	1	2	3	3	3	4	2	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

R48	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	3	4
R49	3	3	3	1	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
R50	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3
R51	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3
R52	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
R53	4	3	4	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4
R54	3	2	3	1	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	2	4
R55	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4
R56	4	3	4	3	2	3	4	3	1	4	2	2	4	3	4	3
R57	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	4	4	3
R58	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4
R59	3	4	2	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3
R60	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
R61	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4
R62	4	2	3	1	4	3	3	3	2	2	4	2	3	4	3	4
R63	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
R64	2	1	4	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	4	4	3
R65	2	4	3	3	2	3	4	3	1	4	2	2	4	3	4	3
R66	4	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4
R67	4	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	1	3	3	3	4
R68	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
R69	4	4	3	2	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	2	4
R70	3	2	1	3	3	3	3	4	3	3	1	4	4	4	3	3
R71	3	1	4	2	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4
R72	2	2	4	1	2	3	4	3	1	4	2	2	4	3	4	3
R73	3	2	3	1	3	3	3	3	1	3	3	2	3	4	4	3
R74	4	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4
R75	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4
R76	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3
R77	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3
R78	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	2	4	4	3
R79	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4
R80	3	4	2	4	3	4	4	3	1	2	3	3	3	4	2	4
R81	1	3	3	1	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	3	4
R82	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
R83	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3
R84	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3
R85	3	1	1	1	4	3	3	3	2	2	4	1	3	4	3	4
R86	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
R87	3	2	3	1	3	3	3	3	1	3	3	2	3	4	4	3
R88	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3
R89	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
R90	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4
R91	4	4	3	2	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	2	4
R92	3	2	1	3	3	3	3	4	3	3	1	4	4	4	3	3
R93	3	1	4	2	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4
R94	2	2	4	1	2	3	4	3	1	4	2	2	4	3	4	3
R95	3	2	3	1	3	3	3	3	1	3	3	2	3	4	4	3
R96	4	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4
R97	2	3	2	3	3	4	3	2	1	4	3	2	4	2	3	4



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Personal Control dan Information Access

No	PC1	PC2	PC3	PC4	PC5	PC6	PC7	PC8	IA1	IA2	IA3	IA4	Hierarchy	Clan
R1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	2
R2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
R3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
R4	3	2	1	3	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2
R5	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3
R6	1	2	3	2	1	1	3	3	1	3	3	2	4	3
R7	1	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2
R8	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4
R9	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3
R10	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3
R11	4	3	4	2	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3
R12	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	4	2
R13	3	1	2	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3
R14	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
R15	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3
R16	1	2	3	2	1	1	3	3	1	3	3	2	4	4
R17	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3
R18	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4
R19	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
R20	1	2	3	2	1	1	3	3	1	3	3	2	3	3
R21	3	4	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4
R22	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4
R23	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	4	2
R24	4	3	4	4	2	2	3	2	1	2	3	2	4	1
R25	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	1	2
R26	2	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3
R27	4	3	4	2	4	2	3	3	3	3	4	4	2	3
R28	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3
R29	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3
R30	2	3	4	4	3	3	3	3	1	1	2	3	4	3
R31	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3
R32	1	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3
R33	1	2	3	2	1	1	3	3	1	3	3	4	2	3
R34	2	3	4	3	2	2	4	4	2	4	4	3	3	4
R35	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	1	2	4
R36	3	1	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3
R37	4	2	1	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2
R38	1	2	4	2	3	4	3	4	2	3	3	2	4	4
R39	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3
R40	4	3	4	2	1	3	3	3	2	2	3	4	4	3
R41	3	2	1	3	3	2	3	2	1	2	3	2	4	3
R42	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3
R43	1	2	3	2	1	1	3	3	1	3	3	2	3	4
R44	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4
R45	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3
R46	2	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3
R47	3	1	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

R48	4	2	1	2	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4
R49	1	2	4	2	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3
R50	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4
R51	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
R52	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R53	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
R54	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3
R55	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2
R56	1	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	1
R57	1	2	3	2	1	1	3	3	1	3	3	4	1	4
R58	2	3	4	3	2	2	4	4	2	4	4	3	3	4
R59	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3
R60	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
R61	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3
R62	3	2	1	3	3	2	3	2	1	2	3	2	4	3
R63	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3
R64	1	2	3	2	1	1	3	3	1	3	3	2	2	3
R65	1	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2
R66	2	3	4	3	2	2	4	4	2	4	4	3	2	3
R67	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	1	2	3
R68	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
R69	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	2	4
R70	2	3	4	4	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3
R71	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4
R72	1	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
R73	1	2	3	2	1	1	3	3	1	3	3	4	4	2
R74	2	3	4	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	1
R75	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	2
R76	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4
R77	4	3	4	4	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3
R78	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3
R79	2	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3
R80	3	1	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3
R81	4	2	1	2	2	4	3	3	3	4	3	3	1	2
R82	1	2	4	2	3	4	3	4	2	3	3	2	2	3
R83	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3
R84	4	3	4	2	1	3	3	3	2	2	3	4	4	1
R85	3	2	1	3	3	2	3	2	1	2	3	2	1	4
R86	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2
R87	1	2	3	2	1	1	3	3	1	3	3	2	2	3
R88	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3
R89	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
R90	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4
R91	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3
R92	2	3	4	4	3	3	3	3	1	1	2	3	3	2
R93	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3
R94	1	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3
R95	1	2	3	2	1	1	3	3	1	3	3	4	2	3
R96	2	3	4	3	2	2	4	4	2	4	4	3	3	3
R97	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Tabulasi data Libqual+TM setelah direspesifikasi

No	SA1	SA2	SA3	SA4	LP4	LP5	LP6	PC1	PC2	PC3	PC4	IA1	IA2	IA3	IA4	Hierarchy	Clan
R1	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
R2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
R3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2	3
R4	1	1	1	2	2	3	4	3	3	2	3	1	2	3	2	3	4
R5	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3
R6	3	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	3	3	2	3	3
R7	2	2	4	1	2	4	3	1	3	2	2	4	4	3	4	3	2
R8	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2
R9	3	2	2	4	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3
R10	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3
R11	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	2	3	3	4	4	3	2
R12	2	3	3	3	2	4	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3
R13	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2
R14	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	2
R15	2	2	2	4	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
R16	2	2	2	1	2	3	1	1	2	1	2	1	2	3	2	4	2
R17	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
R18	3	2	2	4	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2
R19	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
R20	3	2	2	1	2	3	1	1	2	3	2	1	3	2	2	3	3
R21	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	2	2	3	2	3	2
R22	2	3	3	2	2	3	2	1	1	2	1	3	3	3	3	2	2
R23	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2
R24	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	2	2
R25	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	1	1
R26	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3
R27	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	2	2
R28	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2
R29	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3
R30	3	2	2	3	4	4	4	2	3	4	4	1	3	2	3	3	3
R31	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
R32	2	2	4	2	2	4	3	1	1	2	2	4	4	3	4	2	2
R33	2	2	2	1	2	3	4	1	2	3	2	1	3	3	4	2	2
R34	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	2	4	4	3	3	3
R35	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	2	2
R36	3	4	3	4	3	3	4	3	1	3	3	4	3	2	3	4	2
R37	1	3	3	3	4	3	3	4	2	1	2	3	4	3	3	3	3
R38	3	3	3	2	3	4	4	1	2	3	2	2	3	3	2	3	3
R39	3	3	4	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	2	3	2	2
R40	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	2	2	3	4	3	3
R41	1	1	1	1	1	3	1	3	2	1	3	1	2	3	2	2	2
R42	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
R43	2	2	2	1	2	3	2	1	1	3	2	1	2	3	2	3	3
R44	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4
R45	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
R46	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3
R47	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3
R48	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	4	3	3	4	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

R49	3	3	3	4	3	4	4	1	2	4	2	2	3	3	2	3	3
R50	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3
R51	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
R52	3	3	4	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R53	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3
R54	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
R55	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2
R56	4	3	4	3	2	4	2	1	3	2	2	4	4	3	4	3	3
R57	3	3	3	2	2	3	3	1	2	3	2	4	3	3	4	1	1
R58	3	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	2	4	4	3	3	3
R59	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2
R60	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2
R61	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3
R62	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
R63	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3
R64	2	1	1	3	2	3	2	1	2	3	2	1	3	3	2	2	2
R65	4	4	3	3	2	4	3	1	3	1	2	4	4	3	4	4	3
R66	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	2	4	4	3	2	2
R67	3	3	3	2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2
R68	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3
R69	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2
R70	2	2	2	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3
R71	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2
R72	2	2	2	1	2	4	3	1	1	2	2	4	4	3	4	3	3
R73	3	2	2	1	2	3	1	1	1	3	2	4	3	3	4	3	3
R74	3	3	4	2	3	4	4	2	3	4	3	2	4	4	3	4	4
R75	2	3	2	2	2	3	2	1	1	2	1	3	2	3	3	1	1
R76	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3
R77	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	2	2	2
R78	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2
R79	4	3	3	3	4	3	1	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3
R80	3	4	4	4	3	3	4	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3
R81	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	1	1
R82	3	3	3	3	3	4	4	1	2	4	2	2	3	3	2	2	2
R83	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3
R84	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	2	2	3	4	4	4
R85	1	1	1	1	1	3	4	3	2	1	3	1	2	3	2	1	1
R86	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1
R87	2	2	3	2	3	3	4	1	1	2	2	1	3	3	2	2	2
R88	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
R89	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
R90	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2
R91	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2
R92	2	2	2	3	4	4	4	2	3	4	4	3	1	2	3	3	3
R93	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
R94	2	2	4	3	2	4	3	1	1	2	2	4	4	3	4	2	2
R95	3	2	2	3	2	3	4	1	2	1	2	4	3	3	4	2	2
R96	4	3	4	2	3	4	4	2	3	4	3	2	4	4	3	3	3
R97	2	3	4	3	2	4	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Umi Riyani, lahir di Desa Rawa Sekip, pada tanggal 19 Februari 1995. Penulis adalah anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Sriyanto dan Ibu Daliyem. Penulis berasal dari Desa Rawa Sekip, Kecamatan Kuala Cenaku, Kabupaten Indragiri Hulu, RIAU.

Penulis memulai pendidikan SDN 037 Rawa Sekip pada tahun 2001-2007. Kemudian melanjutkan di SMPN 2 Kuala Cenaku pada tahun 2007-2010. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di SMKN 1 Rengat dengan jurusan Teknik Komputer dan Jaringan pada tahun 2010-2013.

Pada tahun 2013 penulis melanjutkan pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau pada Fakultas Sains dan Teknologi dengan Program Studi Sistem Informasi. Sebelum menyelesaikan Tugas Akhir, penulis pernah melaksanakan Kerja Praktek di Kantor Dinas Perindustrian Perdagangan dan Pengelolaan Pasar Kabupaten Indragiri Hulu. Pada 2016 penulis juga mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Wonosari, Kecamatan Lirik, Kabupaten Indragiri Hulu.